

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RIAU  
KEPRI CABANG PEMBANTU DURI**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**VIFIRA RAMBE**  
**NIM: 10975006974**



**PROGRAM S. 1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2013**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK  
RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU DURI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral  
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH**

**Vifira Rambe**

**NIM : 10975006974**



**PROGRAM S.1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2013**

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU DURI

Oleh :

VIFIRA RAMBE

*Penelitian ini penulis lakukan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri yang berlokasi di Jl. Hangtuah No. 448 E, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan dan kebijakan dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri. Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara teknik Sensus, karena dalam teknik ini keseluruhan populasi dijadikan sampel. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 13 orang. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisa data yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dalam bentuk tabel-tabel dengan melihat jawaban responden terhadap tingkat kinerja karyawan. Hasil data yang diperoleh dijelaskan dalam bentuk persentase dan data yang dikumpulkan dianalisis dengan menguraikan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah kemampuan, motivasi, pendidikan dan pelatihan. Tanggapan responden tentang kinerja karyawan yang menjawab sangat setuju 47%, yang menjawab setuju 50% dan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 3%.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Sang Khalik dan makhluk ciptaan-Nya, maharaja dari segala raja. Rabbnya semua alam semesta, Sang cahaya atas segala cahaya, yang kasih sayangnya melebihi Maryam terhadap Isa. Hanya Dialah Yang Wujud, Yang Baqo, dan atas perkenan-Nya pula sezarroh kuasanya-Nya ini dinisbikan dari ketiadaan, sebagai pujian, pembelajaran, dan menjadi suatu ruas jalan penghambatan bagi diri ini, seseorang yang baru memulai mencoba mengenali hakikat makhluk pada dirinya, demi untuk mengenal Khalik-Nya.

Salam kemulian bagi kekasih-Nya, yang hanya baginya seorang semua diwujudkan dari ketiadaan, sang cermin dari maha raja cahaya, sang senyum dari yang maha penyayang. Kekasih dari semua pecinta, Rasulullah Muhammad SAW, pembimbing bagi siapa yang mencarinya.

Puji syukur penulis kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ***“ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU DURU”*** Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing skripsi saya yang juga Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial bapak **Dr. Mahendra Romus SP M.Ec** atas ketidak sempurnaan karya ini. Walau demikian, disela-sela kesibukan Bapak

yang banyak, tetap bersedia saya repotkan dan tetap membimbing saya dengan sepenuh hati.

Buat Bapak **Afrizal, S.Sos M.Si** selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Bapak **Rusdi, S.Sos, MA** selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara, dan seluruh Dosen Pengajar yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada saya semoga apa yang telah Bapak dan Ibu berikan mendapatkan ridho dari Allah SWT, Amin y Rabb.

Terima kasih dan tersayang bagi orang-orang yang memberikan saya motivasi untuk berjuang dalam menggapai cita-cita, yaitu:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan saya, untuk papa saya tercinta yang sudah tiada **Tarmi Hasanuddin Rambe (almarhum)** dan mama saya yang sangat saya sayangi ibunda **Roslinawati**. Do'a dan jasa mu kan selalu menemani perjalanan hidup dan mati ku, terimakasih atas do'a, kesabaran dan ketabahan menunggu harapan saya dan mereka. Saya sayang mama dan papa.
2. Saudara dan saudari ku yang tersayang yaitu kakak-kakak saya Dalili Miftahir Rizki Rambe Amd. Keb dan Trisqa Riera Rambe Amd. Kep serta adik bungsku Alyato Rambe dan juga Keponakan Ku Rendy Prawira. Yang telah memberikan motivasi dan semangat serta mendorong kepada saya untuk tetap terus mengejar cita-cita.

3. Bapak Miswanto selaku Pimpinan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri, kakak Wulandari dan bang Dedi Mulyadi yang telah membantu saya selama PKL serta karyawan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri, terima kasih telah memberi saya kesempatan untuk mengadakan penelitian di Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri.
4. Terima kasih buat seseorang yang selalu memberikan motivasi, membantu dan menjaga ku yang sudah bersama hampir 5 tahun hingga sekarang Teguh Misrawan.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu membantu baik dalam hal motivasi dan kepeduliannya, Pipin Suryani, Nurbaiti, Fina Erfianti, Siti Qodijah, Indra Gunawan, Tri Yongki, Nanda Sirfana, Parhimpunan, Romi Syafril dan kawan-kawan seperjuangan Administrasi Lokal B, Angkatan 2009. Terus berjuang dan gapailah cita-cita yang telah diharapkan oleh mu dan keluarga mu.
6. Makasih banyak buat teman seperjuanganku dan teman- teman kos ku KPA, Putri Prima Swara, Amrina Desrita, Muhaini, Mida Almaida, Efni, Lismar, Endang, Dian, Dara Yulian, Dara Juwita, Muti, Lia, dan Sahabatku Fivetiq, Amelia Pahlewi R, teman- teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan saran, motivasi, kritikan, masukan, dan diskusi serta suka dan duka yang kita lalui bersama selama pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini, masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Akhirnya kepada Allah yang Maha Kuasa

penulis serahkan, karena Dialah yang Maha Sempurna dan Maha Besar, dan semoga skripsi ini bias bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca serta menjadi rujukan atau referensi bagi yang melakukan penelitian dalam hal yang sama.

Pekanbaru, April 2013

Vifira Rambe

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4. Sistematika Penulisan .....	10
 <b>BAB II           TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Kinerja.....	12
A. Penilaian Kinerja.....	14
B. Standar Kinerja.....	16
C. Dimensi - Dimensi Kinerja .....	17
2.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	17
2.2.1 Faktor Kemampuan.....	17
2.2.2 Faktor Motivasi .....	19
2.2.3 Faktor Pendidikan dan Pelatihan.....	21
D. Pedoman Untuk Penilaian Kinerja .....	23
E. Sasaran Penilaian / Evaluasi Kerja.....	24
F. Ukuran – Ukuran Penilaian Prestasi Kinerja .....	24
G. Manfaat Penilaian Kinerja.....	25
H. Tujuan Penilaian Kinerja.....	27
2.3. Kinerja Dalam Islam .....	28
2.4. Definisi Konsep.....	30
2.5. Definisi Operasional.....	30
2.6. Variabel Penelitian .....	32



<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1.Lokasi Penelitian.....	35
	3.2.Jenis dan Sumber Data.....	35
	3.3.Populasi dan Sampel .....	36
	3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	36
	3.5.Analisis Data .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
	4.1 Keadaan Geografi Kecamatan Mandau .....	38
	4.1.1 Pemerintahan.....	38
	4.1.2 Ekonomi .....	39
	4.1.3 Hasil Bumi .....	40
	4.1.4 Fasilitas dan Infrastruktur .....	41
	4.2 Gambaran Bank Riau Kepri .....	41
	4.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	45
	4.4 Kinerja Perusahaan.....	56
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	5.1.Tingkat Kinerja Karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Duri .....	57
	5.2.Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri .....	58
	5.2.1 Kinerja.....	58
	5.2.2 Faktor Kemampuan.....	66
	5.2.3 Faktor Pendidikan dan pelatihan.....	74
	5.2.4 Faktor Motivasi .....	82
	5.3 Kebijakan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri .....	90
	5.4 Karakteristik Responden .....	91

**BAB VI       KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1.Kesimpulan .....	92
6.2.Saran – Saran.....	95

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan usaha jasa perbankan pada saat ini semakin maju sebagai lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian di Indonesia. Lembaga perbankan ini dimaksudkan sebagai perantara bagi pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak-pihak yang kekurangan dana. Dengan demikian perbankan akan bergerak dalam kegiatan perekonomian dan berbagai pelayanan jasa. Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 ayat 1 diungkapkan bahwa pengertian Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Tujuan nasional itu hanya dapat dicapai melalui pembangunan nasional yang terencana, terarah, realitas serta dilaksanakan secara bertahap, bersungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.

Berdasarkan uraian diatas maka terlihat dengan jelas bahwa lembaga perbankan merupakan suatu lembaga perbankan yang sangat penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. Sebagai sebuah lembaga keuangan, maka bank bertugas melayani masyarakat banyak, oleh sebab itu sangat dibutuhkan usaha yang maksimal oleh pihak bank agar masyarakat yang menggunakan jasa perbankan tersebut dapat merasa puas.

Bank dalam menjalankan usahanya menerima dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkan dana yang diterimanya ini kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Makin besar jumlah uang yang dipercayakan masyarakat pada suatu bank, berarti semakin besar pula kepercayaan masyarakat pada bank tersebut.

Maka dari itu, pihak perusahaan (bank) perlu mengelola segenap sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk menunjang aktifitas pelayanan yang diberikannya, yang meliputi modal, fasilitas dan peralatan, serta sumber daya manusia yang dimiliki.

Karyawan sebagai ujung tombak perusahaan memegang peranan penting agar fungsi pelayanan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Untuk itu maka dibutuhkan karyawan yang benar-benar menguasai tugas dan tanggung jawabnya serta mempunyai kinerja yang tinggi. Dimana langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja karyawannya, PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri melakukan program pengembangan karyawan seperti memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya.

Kinerja yang tinggi dapat diperoleh dengan adanya peningkatan kualitas tenaga kerja. Kualitas tenaga kerja dapat dilihat dari peningkatan keterlibatan kerja, peningkatan kepuasan kerja, penurunan stress, penurunan jumlah kecelakaan kerja dan jumlah ketidakhadiran karyawan.

Karyawan dan tenaga kerja juga merupakan faktor produksi yang sangat mempengaruhi terhadap berjalannya atau berkembangnya suatu perusahaan, dimana sebagai suatu faktor produksi tenaga kerja ditempatkan pada posisi ketiga yang berada dibawah faktor tanah dan modal. Untuk itu sumber daya manusia (tenaga kerja) senantiasa perlu dibina dan diberikan kesempatan untuk meningkatkan atau ditingkatkan kualitasnya guna meningkatkan kinerjanya.

Permasalahan tenaga kerja yang sering dijumpai didalam suatu perusahaan adalah betapa pentingnya dan sulitnya untuk mengatur karyawan atau tenaga kerja. Untuk itu tenaga kerja harus dikembangkan potensinya dan diberikan suatu harapan yang lebih menjanjikan dan memberikan kesempatan kepada karyawan tersebut untuk meningkatkan diri demi untuk kelangsungan hidup perusahaan masa yang akan datang.

Produktivitas kerja karyawan atau tenaga kerja harus dipertahankan dan harus ditingkatkan demi menunjang aktivitas perusahaan. Untuk itu tenaga kerja yang mengalami masalah berupa stress dan kejenuhan harus segera diantisipasi dengan cara mencari solusi yang terbaik bagi tenaga kerja itu sendiri maupun bagi perusahaan. Permasalahan dapat terjadi berupa kejenuhan yang diakibatkan dari spesialisasi kerja atau rutinitas kerja, maka tenaga kerja tersebut perlu dimutasi keposisi lain yang kerjanya lain dari yang sebelumnya, hal tersebut akan membuat

tenaga kerja tersebut terasa melakukan pekerjaan baru dan tenaga kerja tersebut akan meningkatkan diri pada pekerjaan baru yang ditempatinya. Selain itu, perusahaan dapat melaksanakan program pendidikan dan pelatihan, memperbaiki sistem pengupahan, peningkatan kualitas lingkungan kerja dan lain sebagainya.

Bila pemenuhan faktor-faktor individual dan faktor-faktor organisasional tidak terpenuhi akan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan baik secara fisik maupun mental. Pada dasarnya karyawan mempunyai motivasi untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan melalui proses kerja atau aktivitas yang dilakukannya. Jika sesuatu yang diinginkan tersebut terpenuhi akan menimbulkan perusahaan senang dan puas, begitu juga sebaliknya apabila keinginan tidak dapat diwujudkan maka menimbulkan kekecewaan yang mengakibatkan negatif baik bagi diri sendiri maupun perusahaan karena dapat menurunkan produktivitas dan rendahnya kedisiplinan kerja.

Untuk mendorong karyawan agar lebih produktif dalam bekerja, maka pihak manajer harus memperhatikan upah, jaminan sosial serta tunjangan sosial yang diberikan sesuai dengan tingkat kegiatan yang dilaksanakan. Dengan demikian apabila faktor-faktor tersebut terpenuhi dengan baik maka dapat menimbulkan produktivitas karyawan dan berakibat positif karena sesuai dengan keinginan dan tujuan perusahaan.

Misalnya kinerja karyawan berkaitan erat dengan pencapaian produktivitas perusahaan, karena melalui tingkat kinerja karyawan maka tingkat produktivitas yang diinginkan dapat direalisasikan. Oleh karena itu perusahaan dapat

meningkatkan produktivitas dengan cara mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Demikian pula halnya dengan Instansi perbankan yang bergerak dalam pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri, tentu sangat mengharapkan agar para karyawannya mampu mencapai produktivitas yang optimal. PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri memiliki karyawan yang beragam tingkat pendidikannya.

Untuk semakin meningkatkan pelayanan dan kemampuan bagi para karyawan Bank Riau, divisi Human Capital dan Services (HCS) PT. Bank Riau mengadakan pelatihan. Divisi HCS mengadakan 3 (tiga) Pelatihan yaitu, Pelatihan BPD Net Online & Phone Banking, Pelatihan Transaksi Devisa untuk petugas Front Liner pada Minggu sampai dengan Senin dan Pelatihan Akuntansi Bank Angkatan I.

#### 1. Pelatihan BPD Net Online & Phone Banking

Pelatihan BPD Net Online & Phone Banking. Instruktur yang memberikan pelatihan berasal dari intern Divisi Operasional dan Keuangan dari Divisi Konsumer. BPD Net Online dibentuk dengan memanfaatkan koneksi masing-masing pusat komputer BPD ke pusat komputer Artajasa yang telah ada. BPD Net Online menghadirkan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi baik itu melalui jaringan ATM bersama maupun melalui counter / teller di setiap kantor cabang BPD seluruh Indonesia. Dengan produk dan layanan terbaru yang berbasis teknologi mutakhir ini diharapkan juga tak hanya akan meningkatkan jaringan BPD-SI serta kemudahan bagi nasabahnya

tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan transaksi serta jumlah nasabah di BPD-SI. Tentu juga tak kalah pentingnya, kedepannya BPD-SI mampu bersaing dan duduk sejajar dengan bank-bank lainnya

## 2. Pelatihan Transaksi Devisa untuk Petugas Front Liner

Pelatihan Transaksi Devisa untuk Petugas Front Liner. Pelatihan ini di bimbing oleh pihak internal Bank Riau. Pelatihan Transaksi Devisa bagi petugas Front Liner ini untuk memberikan pengetahuan bagi petugas baik Costumer Service maupun bagi Teller. Para Teller Bank Riau harus lebih teliti saat menerima uang dari nasabah hal ini untuk menghambat peredaran Uang Palsu. Selain untuk memberikan pengetahuan bagi para teller mengenai uang palsu juga untuk meningkatkan kemampuan teller. Apalagi saat ini Bank Riau kembali memperoleh lima besar dalam Banking Service Excellence untuk kategori Regional Bank yang diadakan oleh Majalah Infobank.

## 3. Pelatihan Akuntansi Bank Angkatan I.

Pelatihan Akuntansi Bank Angkatan I, pelatihan ini merupakan kerjasama Bank Riau dengan Prima Consulting Group dari Jakarta. Pelatihan ini di buka oleh Direktur Operasional. Turut hadir dalam kegiatan tersebut Pemimpin Divisi Operasional dan Keuangan, Divisi HCS, Afrial Abdullah. Hadir juga Direktur Pemasaran Prima Consulting. Pelatihan ini diharapkan diikuti dengan sebaik-baiknya, mengikuti pelatihan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan kemampuan karyawan sehingga dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan yang di emban oleh karyawan dengan sebaik-baiknya. Setelah resmi dibuka oleh Direktur Operasional, selanjutnya



dilaksanakan pelatihan Akuntansi Bank angkatan I dengan instruktur Drs. Eko Darmato Ak. Lulusan Diploma in Business Studies Salford University, Manchester, Inggris th 1994 ini memberikan materi Akuntansi secara interaktif. Sehingga kegiatan pelatihan dapat diikuti dengan baik oleh para peserta.

Untuk mengetahui jumlah karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri berdasarkan tingkat pendidikannya dapat dilihat pada Tabel I.1 berikut ini :

**Tabel I.1 Jumlah Karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri Tahun 2011**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Tahun 2011</b>
Strata I	10
Diploma III	2
SMA	1
Jumlah	13

*Sumber : PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karyawan yang dipekerjakan oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri pada umumnya berpendidikan Strata1 (S1). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri relatif tinggi.

Untuk mengetahui lebih jauh tentang pencapaian kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri tersebut, berikut diberikan Rencana dan Realisasi Laba, Jumlah Nasabah dan Dana dari pihak lain dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011.

Akan tetapi, meskipun tingkat pendidikan karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri tinggi, mengingat tugas-tugas di bidang perbankan

cukup luas dan membutuhkan tingkat keterampilan dan keahlian yang khusus guna meningkatkan kinerja karyawannya.

**Tabel I.2 Rencana dan Realisasi Laba, Perkembangan Jumlah Nasabah dan Dana yang Diperoleh dari Pihak Lain Tahun 2009 – 2011**

<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Rencana (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2009	Laba	14.800.000.00	16.938.133.00	114.45
	Jumlah Nasabah	560	566	101.07
	Dana Pihak Lain	253.948.083.00	268.476.208.00	105.72
2010	Laba	21.581.000.00	34.300.033.00	158.94
	Jumlah Nasabah	595	607	102.02
	Dana Pihak Lain	691.764.520.00	749.083.615.00	108.29
2011	Laba	34.730.000.00	34.730.000.00	100.00
	Jumlah Nasabah	605	611	100.99
	Dana Pihak Lain	733.767.915.00	769.678.595.00	108.57

*Sumber: PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri*

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri tersebut cenderung bertambah. Sedangkan realisasi laba yang diperoleh bank ini mampu melampaui target yang direncanakan pada setiap tahun, khususnya selama tahun 2009 – 2011, disini dapat dilihat bahwa PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri ini telah berhasil mencapai kinerja yang terbukti dari mampunya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri melampaui target yang direncanakan.

Dari uraian diatas penulis ingin mengetahui sejauh mana PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri ini berhasil meningkatkan kinerja karyawannya sehingga mampu meningkatkan laba dari PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri dan anggota maupun masyarakat.

Dengan demikian perusahaan perlu mengambil kebijaksanaan guna lebih meningkatkan lagi produktivitas kerja karyawannya di masa mendatang. Dengan pengelolaan kinerja karyawan yang dilaksanakan perusahaan diharapkan mampu

untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya agar mereka bekerja dengan motivasi serta kemampuan yang optimal.

Motivasi kerja karyawan mencerminkan sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan kemampuan kerja berkaitan dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki didalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh perusahaan kepada karyawan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada masing-masing karyawannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian dan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah : **“Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Di dalam setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri.

3. Untuk mengetahui kebijakan dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian diharapkan berguna sebagai :

- a. Bahan informasi dalam meningkatkan kinerja karyawan bagi pemimpin atau atasan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Bahan referensi atau salah satu sumber informasi bagi penelitian berikutnya yang pokok permasalahannya sama.
- c. Untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu pengetahuan yang telah diterima oleh penulis selama mengikuti perkuliahan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan hasil penelitian ini dibagi menjadi enam bab yang uraiannya sebagai berikut :

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II: TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan pengertian kinerja, dimensi-dimensi kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, pedoman untuk penilaian kinerja, sasaran penilaian/evaluasi kinerja, ukuran-ukuran penilaian prestasi kerja, tujuan penilaian kinerja, hipotesis serta variabel penelitian.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data populasi, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data serta analisis data.

**BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini dikemukakan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas usaha perusahaan.

**BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab yang membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah yang terdiri dari analisa-analisa tentang kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri.

**BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan suatu bab penutup dan penulis akan mengambil kesimpulan dan saran-saran yang diambil berdasarkan uraian dari bab sebelumnya yang mungkin berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2002 : 67) Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja sendiri adalah hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan tingkat kemampuan karyawan secara individu ataupun kelompok dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tingkat pencapaian yang baik (Rosyid dan Palsa, 2003 : 173)

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2003 : 173) :Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang/sekelompok orang didalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Atau juga kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen/atau suatu organisasi secara keseluruhan, dalam hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan bukti secara kongkrit dan dapat diukur.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kinerja merupakan sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. (Muhaimin, 2002)

Sementara Smith menyatakan bahwa kinerja merupakan keluaran dari suatu proses. (Sedarmayanti, 2004 : 50).

Menurut Bambang Kusriyanto, Kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kinerja persatuan waktu.

Kinerja menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara 2005 : 9-10).

Kemudian menurut Bernardin dan Rusel (dalam Triton PB, 2005 : 94), Kinerja adalah sebagai catatan hasil dan keuntungan yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau aktifitas tertentu selama periode tertentu.

Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi yang mendasar personalia, kadang-kadang disebut juga *review* kinerja, penilaian karyawan, evaluasi karyawan atau ranting personalia.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kinerja personil karyawan dibawah standar yaitu mulai dari keterampilan kerja yang buruk sehingga motivasi yang tidak cukup atau lingkungan yang buruk. Apabila para karyawan gagal dalam berperan secara wajar, seorang pemimpin harus menilai penyebab masalah tersebut. Dengan menganalisa keadaan-keadaan yang terlibat dalam kinerja yang tidak memuaskan, sehingga seorang pemimpin dapat menggunakan strategi-strategi yang tepat untuk meningkatkan hasil kerja para karyawan agar memenuhi standar.

## A. Penilaian Kinerja

Teknik yang digunakan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja adalah penilaian (*appraisal*). Motivasi karyawan untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi dan meningkatkan kemampuan di masa mendatang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangan. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses dengan organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja (*performance feedback*) memungkinkan karyawan untuk mengetahui seberapa baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Apabila penilaian kinerja dilakukan secara benar, para karyawan, departemen sumber daya dan organisasi perusahaan bakal diuntungkan.

Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik orang melakukan pekerjaan yang ditugaskan atau diberikan. Sebagaimana yang dikemukakan Mangkuprawiro bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang (Safri, 2003: 223).

Kinerja karyawan perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dampak penilaian kinerja individu karyawan memiliki imbas negatif maupun positif terhadap moral kinerja karyawan. Pada saat penilaian-penilaian kinerja untuk disiplin, kenaikan gaji, promosi, pemecatan atau pemberhentian sementara, maka penilaian kinerja



dianggap paling menakutkan oleh orang-orang yang menganggap kemampuan dirinya rendah.

Penilaian kinerja karyawan akan memberikan manfaat bagi suatu organisasi perusahaan. Hasil-hasil dari penilaian prestasi kinerja sering berfungsi sebagai basis bagi evaluasi regular terhadap kinerja anggota-anggota organisasi. Organisasi sering mencoba untuk mempengaruhi motivasi dan kinerja mendatang dari anggota mereka dengan mengaitkan pelaksanaan berbagai imbalan, seperti kenaikan gaji, dan promosi, terhadap *rating* yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja.

Unsur-unsur atau objek penilaian prestasi kerja karyawan adalah :

- a. Kesetiaan dan tanggung jawab
- b. Kejujuran
- c. Kedisiplinan
- d. Kreativitas dan prakarsa
- e. Kepribadian dan kecakapan
- f. Kerjasama

Dalam menilai kinerja karyawan, enam hal yang perlu dipahami yaitu:

- a. Kegunaan hasil penilaian kinerja
- b. Unsur-unsur penilaian kinerja
- c. Teknik penilaian kinerja
- d. Kiat melaksanakan penilaian kinerja yang berorientasi ke masa depan
- e. Implikasi proses penilaian

- f. Umpan balik bagi satuan kerja yang mengelola sumber daya manusia dalam organisasi.

## **B. Standar Kinerja**

Dalam masalah kinerja ini ada beberapa faktor yang menyebabkan kinerja personil/karyawan dibawah standar , yaitu mulai dari keterampilan kinerja yang buruk hingga motivasi yang tidak cukup atau lingkungan kerja yang buruk. Seorang karyawan yang mempunyai tingkat keterampilan rendah tetapi memiliki motivasi yang baik mungkin membutuhkan pelatihan. Tetapi seorang personil yang memiliki keterampilan namun tidak mempunyai keinginan perlu adanya strategi motivasi.

Standar kinerja pekerjaan (*Performance Standard*) menentukan tingkat kinerja pekerjaan yang diharapkan dari pemegang pekerjaan tersebut dan criteria terhadap kesuksesan pekerjaan yang diukur. Beberapa persyaratan yang mesti dipenuhi standar kinerja pekerjaan adalah :

- a) Haruslah mudah diukur
- b) Standar kinerja haruslah mudah dipahami karyawan
- c) Standar kinerja haruslah relevan dengan individu dan organisasi
- d) Standar kinerja haruslah stabil dan dapat diandalkan
- e) Standar kinerja haruslah membedakan antara pelaksanaan pekerjaan yang baik, sedang atau buruk
- f) Standar pekerjaan haruslah dinyatakan dalam bentuk angka
- g) Standar kinerja haruslah memberikan penafsiran yang tidak mendua.

(Simamora, 2004 : 147-148)

### **C. Dimensi-Dimensi Kinerja**

- a) Memikat dan menahan orang-orang didalam organisasi
- b) Kebutuhan pertama dari setiap organisasi adalah memikat sejumlah orang kedalam organisasi dan menahan mereka didalam perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini berarti bahwa organisasi itu haruslah meminimalkan perputaran, ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan.
- c) Penyelesaian tugas yang terandalkan. Agar organisasi efektif, organisasi haruslah meraih penyelesaian tugas yang terandalkan dari anggota-anggotanya.
- d) Perilaku-perilaku inovatif dan spontan. Organisasi tidak dapat mengawasi segala kemungkinan dalam aktivitas-aktivitasnya sehingga efektivitasnya dipengaruhi oleh kesediaan karyawan-karyawannya untuk melakukan perilaku inovatif dan spontan. (Simamora, 2004 : 418-419)

## **2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja**

Menurut William B. Castetter ada tiga faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan, yaitu: (Sedarmayanti, 2002 : 52)

1. Kemampuan
2. Motivasi
3. Pendidikan dan Pelatihan

### **2.2.1 Faktor Kemampuan**

Kemampuan merupakan kesanggupan seseorang atau individu untuk melakukan suatu kegiatan yang diberikan kepadanya (Ananta dan Ellitan, 2007 : 45)

Kemampuan adalah kesanggupan dan kecakapan seseorang untuk beraktivitas didalam suatu organisasi atau perusahaan untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya (Stephen, 2006 : 76)

Keseluruhan kemampuan individu adalah sesuatu yang perlu untuk menghasilkan dua perlengkapan keahlian yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

a. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah semua yang dibutuhkan untuk melakukan aktivitas kemampuan mental.

Pekerjaan berbeda disetiap permintaan, mereka meletakkan pemegang jabatan sesuai kemampuan intelektualnya. Umumnya semakin tinggi kedudukan seseorang dalam hierarki organisasi, semakin tinggi intelegensi dan kemampuan pekerjaannya.

b. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan kekuatan atau kecekatan.

Kemampuan fisik mendapat peranan penting dalam keberhasilan melakukan sedikit keahlian dan lebih kepada pekerjaan. Penelitian dalam memenuhi kebutuhan beratus-ratus pekerjaan telah diidentifikasi menjadi Sembilan kemampuan dasar yang menyangkut keberhasilan fisik yaitu : Kekuatan Dinamika, Kekuatan Punggung, Kekuatan Static, Kekuatan Eksplosif, Fleksibilitas yang Luas, Fleksibilitas yang Dinamis, Koordinasi Tubuh, Keseimbangan dan Stamina.

Masing-masing individu berbeda didalam jumlah masing-masing kemampuan diatas tidaklah mengherankan jika ada juga sedikit hubungan diantara mereka, nilai tinggi seseorang tidak akan memberikan kepastian bahwa orang juga memperoleh nilai tinggi. Kemampuan intelektual atau kemampuan fisik yang spesifik dibutuhkan untuk melakukan keberhasilan bergantung pada syarat-syarat kemampuan bekerja.

### **2.2.2 Faktor Motivasi**

Menurut Widjaja (2002 : 290) Motivasi merupakan faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan menopang perilaku individual/anggota-anggota organisasi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2005 : 195) Motivasi adalah sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri (*Drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif.

Menurut George (2003 : 130) Motivasi dapat diartikan sebagai mengusahakan supaya seseorang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan semangat karena ia ingin melaksanakannya.

Dari beberapa pengertian motivasi maka dapat kita simpulkan bahwa motivasi adalah suatu unsur yang dapat mendorong seseorang sehingga mengakibatkan orang tersebut bertindak sesuai dengan apa yang di kehendaki.

Unsur-unsur yang dapat mendorong seseorang untuk bertindak sesuai dengan apa yang di kehendaki dapat kita bagi menjadi dua :

1. Kebutuhan materiil, seperti besarnya upah atau gaji dan penerimaan lain yang berupa uang, gula, beras dan lain sebagainya.
2. Kebutuhan non material, seperti lingkungan kerja, kesempatan maju, dan memperhatikan rasa harga diri karyawan tersebut dan lain sebagainya.

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi tersebut dapat dibedakan atas :

- a. Faktor Ekstern (yang berasal dari luar diri karyawan) yang dapat mempengaruhi motivasi tersebut mencakup antara lain :
  - a) Lingkungan kerja yang menyenangkan
  - b) Kompensasi yang memadai
  - c) Supervise yang baik
  - d) Adanya penghargaan atas prestasi
  - e) Status dan tanggung jawab
  - f) Peraturan yang berlaku
- b. Faktor Intern (yang berasal dari dalam diri karyawan) yang mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain :
  - a) Kematangan pribadi
  - b) Tingkat pendidikan
  - c) Keinginan dan harapan pribadi
  - d) Kebutuhan dan kelelahan

Motivasi yang diberikan kepada karyawan khususnya merupakan dorongan yang sangat berpengaruh kepada peningkatan kemajuan yang akan

dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Ada kecenderungan karyawan yang lebih tua merasa puas daripada karyawan yang berumur relative lebih muda. Karena karyawan lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Sedangkan karyawan yang berumur muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila ada kesenjangan atau ketidakseimbangan antara harapan dan realitas kerja dapat menyebabkan mereka tidak puas.

Dengan adanya perhatian yang diberikan pimpinan kepada bawahan sudah ada nilai tersendiri bagi bawahan bahwa mereka sudah lebih diperhatikan dari dorongan untuk loyal kepada perusahaan.

Oleh karena itulah seorang pemimpin terlebih dahulu harus dapat mengetahui apa yang menjadi dasar yang menyebabkan mereka bersedia bekerja dan memberikan motivasi sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

### **2.2.3 Faktor Pendidikan dan Pelatihan**

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan dalam perusahaan. Hal ini bertujuan untuk menjadikan karyawan lebih menaruh minat dan perhatian pada bidang kerjanya berfungsi sebagai jembatan untuk mengembangkan pengetahuan kecakapan, pengalaman serta karirnya. Pendidikan dan pelatihan juga bermaksud untuk meningkatkan keterampilan dan melaksanakan pekerjaan tertentu serta mengembangkan sikap, tingkah laku dan juga pengetahuan.

Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan latar belakang

pendidikan pula seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu.

Training adalah suatu kegiatan dari perusahaan atau instansi yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para karyawannya.

Pelatihan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap orang pimpinan/manajer untuk memberikan bimbingan, pendidikan dan latihan-latihan bagi karyawan mengenai arti pentingnya setiap bidang yang bersangkutan serta sebagai pengetahuan, kecakapan, pengalaman karir karyawan.

Pada dasarnya ada beberapa manfaat dari pendidikan dan pelatihan, yaitu :

- a. Membantu stabilitas karyawan
- b. Mendorong mereka untuk memberikan jasa
- c. Memperbaiki cara bekerja
- d. Memperbaiki moral
- e. Berkembang lebih cepat
- f. Lebih baik dan lebih efisien

Adapun sasaran yang ingin dicapai dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, yaitu :

- a. Pekerjaan diharapkan lebih cepat dan lebih baik
- b. Penggunaan bahan baku lebih hemat
- c. Penggunaan peralatan dan mesin diharapkan tahan lebih lama
- d. Angka kecelakaan lebih kecil
- e. Tanggung jawab diharapkan lebih besar



#### **D. Pedoman Untuk Penilaian Kinerja**

Pedoman-pedoman dibawah ini terfokus pada cara-cara merancang dan menerapkan program-program penilaian kinerja :

a. Menggunakan standar-standar kinerja tertentu

Supaya berkaitan dengan pekerjaan dan bebas dari bias, evaluasi-evaluasi kinerja perlu didasarkan pada persyaratan pekerjaan yang spesifik dan empiric.

b. Memastikan bahwa program dirancang secara rassionall

Penilaian kinerja haruslah rasional.sistem yang dirancang untuk tujuan khusus yang masuk akal dan ditentukan secara jelas dan teknik-teknik yang dipakai memiliki kapasitas untuk mencapai tujuan tersebut.

c. Mendokumentasikan evaluasi kerja

Penilaian kinerja sering dipandang sebagai kertas kerja yang memberatkan yang diselenggarakan oleh spesialis Sumber Daya Manusia terutama untuk tujuan pemberian gaji

d. Melaksanakan program secara sistematis

Adalah penting untuk membuat jadwal untuk evaluasi dan mendapatkan partisipasi penuh dari semua penilai.

e. Melatih para penilai

Program penilaian sering disalahkan karena kemampuan penilai yang tidak memadai. Dalam banyak perusahaan manajer tidak pernah diberikan pelatihan mengenai bagaimana melaksanakan penilaian-penilaian kinerja.

### **E. Sasaran Penilaian / Evaluasi Kerja**

Sasaran-sasaran dan evaluasi kinerja karyawan yang dikemukakan Agus Sunyoto (2005 : 1) dalam Mangkunegara (2005 : 11) sebagai berikut :

- a. Membuat analisis kinerja fdari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan *periodic*, baik kinerja karyawan maupun kinerja organisasi.
- b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
- c. Menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- d. Menentukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dan pimpinannya yaitu untuk menyusun duatu proposal mengenai sistem bijak (*merit system*) dan sistem promosi lainnya, seperti imbalan, yaitu *reward system recommendation*.

### **F. Ukuran-Ukuran Penilaian Prestasi Kinerja**

Menurut Soekidjo Notoadmojo (2003 : 143 – 144) : Penilaian yang baik harus dapat memberikan gambaran yang akurat tentang yang diukur. Artinya, penilaian tersebut benar-benar menilai prestasi pekerjaan karyawan

yang dinilai. Agar penilaian mencapai tujuan ini maka ada hal-hal yang harus diperhayikan, yakni :

- a. Penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (*job related*)

Artinya sistem penilaian itu benar-benar menilai perilaku atau kerja yang mendukung kegiatan organisasi dimana karyawan itu bekerja.

- b. Adanya standar pelaksanaan kerja (*performance standards*)

Standar pelaksanaan adalah ukuran yang dipakai untuk menilai prestasi kerja tersebut. Agar penilaian itu efektif, maka standar penilaian hendaknya berhubungan dengan hasil-hasil yang diinginkan setiap pekerja. Dengan demikian standar pelaksanaan kerja ini sebagai alat ukur untuk prestasi kerja.

- c. Praktis

Sistem penilaian yang praktis, bila mudah dipahami dan dimengerti serta digunakan, baik oleh penilai maupun karyawan.

#### **G. Manfaat Penilaian Kinerja**

Salah satu cara untuk mengembangkan karir seseorang adalah melakukan peningkatan kinerja. Disamping itu, prestasi kerja akan pula memberikan keuntungan lainnya seperti dalam rangka untuk penentuan kompensasi atau perbaikan kualitas kerja.

Prestasi kerja merupakan prestasi seseorang dalam melakukan pekerjaannya mulai dari disiplin waktu bekerja, pencapaian target maupun kualitas pekerjaannya. Untuk penilaian prestasi kerja perlu dilakukan dengan cara-cara yang lazim diberikan dalam ilmu manajemen sumber daya

manusia. penilaian prestasi kerja janganlah dicampurkan dengan diskriminasi melalui berbagai penilaian yang tidak obyektif. Apabila terjadi penilaian diskriminatif dan tidak obyektif maka tujuan pencapaian penilaian prestasi kerja tidak akan tercapai.

Penilaian kinerja (prestasi kerja) berguna bagi perusahaan dan harus bermanfaat bagi karyawan, berikut manfaat dari penilaian prestasi karyawan :

a. Memperbaiki kualitas pekerjaan

Apabila seseorang dalam pekerjaannya tidak mampu atau dengan kata lain prestasi kerjanya menurun, maka perlu dilakukan perbaikan. Melalui penilaian prestasi kerja akan terlihat pula kualitas pekerjaan seseorang.

b. Keputusan penempatan

Memudahkan bank dalam menempatkan seseorang dalam bidang tertentu apakah untuk kegiatan transfer atau promosi.

c. Perencanaan dan pengembangan karir

Akibat dari penilaian prestasi kerja, maka dua hasil yang akan diperoleh yaitu berprestasi atau tidak berprestasi. Apabila berprestasi akan memudahkan perusahaan dalam perencanaan dan pengembangan karirnya dan sebaliknya, jika tidak berprestasi maka akan segera diperbaiki kualitas pekerjaannya.

d. Kebutuhan latihan dan pengembangan

Bagi karyawan yang kurang berprestasi maka penilaian prestasi kerja untuk memudahkan karyawan masuk kedalam program pelatihan dan pengembangan yang sudah direncanakan.

e. Penyesuaian kompensasi

Bagi sebagian besar karyawan penilaian prestasi kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap perolehan kompensasi dimasa yang akan datang. Dengan adanya kompensasi menyebabkan karyawan akan semakin bergairah dalam melaksanakan pekerjaanya. Hal ini dikarenakan adanya penghargaan akan memperoleh kompensasi.

f. Kesempatan kerja yang adil

Jelas pada akhirnya penilaian prestasi kerja akan memberikan keadilan bagi seluruh karyawan. Bagi yang berprestasi akan memperoleh berbagai keuntungan dan sebaliknya.

## **F. Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Samsudin (2006 : 165) tujuan penilaian prestasi kerja dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Administratif, yaitu memberi arah untuk penetapan promosi, transfer dan kenaikan gaji.
- b. Informatif, yaitu memberikan data kepada manajemen tentang prestasi kerja bawahan dan meberikan data kepada individu tentang kelebihan dan kekurangannya.
- c. Motivasi, yaitu menciptakan pengalaman belajar yang memotivasi staf untuk mengembangkan diri dan meningkatkan prestasi kerja.

Pada tingkat unit organisasi, penilaian prestasi kerja bertujuan :

- a. Menetapkan kontribusi suatu unit atau divisi dalam perusahaan terhadap organisasi perusahaan secara keseluruhan.

- b. Memberikan dasar bagi penilaian mutu prestasi manajer unit / divisi dalam perusahaan
- c. Memberikan motivasi bagi manajer unit / divisi dalam mengelola divisi seirama dengan tujuan umum perusahaan.

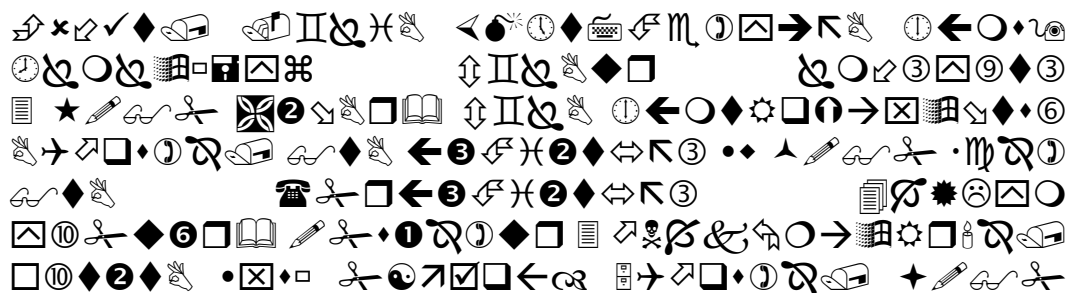
Pada tingkat karyawan, penilaian prestasi kerja setiap karyawan :

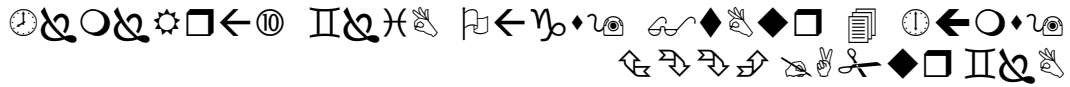
- a. Membedakan tingkat prestasi kerja setiap karyawan.
- b. Mengambil keputusan administrasi, seperti seleksi, promosi, rentet, demotion, transfer, termination dan kenaikan gaji.
- c. Memberikan pinalti, seperti bimbingan untuk meningkatkan motivasi dan diklat untuk mengembangkan keahlian.

### 2.3 Kinerja dalam Islam

Islam sangat menganjurkan umatnya agar senantiasa berusaha dan berikhtiar dalam mengisi kehidupannya, selain bersyukur dan beribadah sesuai dengan yang diperintahkan melalui Firman Allah SWT dan Sunnah Rasul. Islam sangat mengharapkan agar penganutnya mampu meraih kemakmuran dan kesejahteraan dalam kehidupannya. Hal ini hanya dapat diraih melalui kerja keras untuk mencapai prestasi dalam bekerja.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Surat Ar-Rad : ayat 11 berikut ini :





Ayat yang dikemukakan diatas mengandung pengertian bahwa jika sesuatu kaum atau kelompok masyarakat maupun secara individu menginginkan perubahan serta kemajuan dalam berbagai aspek kehidupannya di masa mendatang haruslah dimulai dari upaya secara maksimal terlebih dahulu.

Jadi, islam tidak menginginkan umatnya yang hanya dengan pasrah menunggu rahmat dan karunia dari Allah SWT tanpa dibarengi dengan upaya maksimal.

Oleh sebab itu, setiap umat islam diajarkan agar senantiasa berupaya untuk mencapai kesejahteraan dalam hidupnya melalui rahmat dan karunia yang dilimpahkan oleh Allah SWT, tidak hanya berdoa dan berdiam diri saja.

Berdasarkan kutipan ayat diatas jelaslah bahwa Allah SWT telah menjanjikan rahmat dan karunia yang berlimpah bagi sekalian ummat-Nya yang berusaha untuk mencapai kesejahteraan dalam menjalani kehidupannya, namun ummat-Nya juga tidak boleh lupa untuk bersyukur atas segala rahmat dan karunia yang diberikan tersebut.

Namun demikian, agar seseorang dapat memanfaatkan rahmat dan karunia yang dilimpahkan Allah SWT tersebut secara maksimal, maka ia haruslah mebekali diri dengan ilmu pengetahuan dan mengembangkan keahlian serta keterampilannya.

Dalam mencari rezeki dan mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya, maka ummat manusia dituntut pula untuk selalu berada di jalan yang diridhoi oleh

Allah SWT, karena dengan demikian Allah SWT akan memberikan perlindungan dan rezeki yang lebih berlipat ganda.

## **2.4 Definisi Konsep**

Menurut Masri Singarumbum (2006: 34), konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

Definisi konsep bertujuan sebagai kerangka berfikir agar tidak terjadi tumpang tindih dan memberikan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep guna menghindari salah pengertian. Dalam penelitian ini, beberapa konsep yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut :

### **1. Kinerja**

Kinerja merupakan suatu penampilan hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas.

### **2. Analisis Kinerja**

Analisis kinerja adalah suatu rangkaian kegiatan untuk menelaah dengan cara menggunakan metode dan agrumen berdasarkan data, fakta dan informasi atas suatu penampilan hasil kerja karyawan.

### **3. Karyawan**

Karyawan adalah orang yang diangkat oleh pejabat tertentu untuk bekerja pada suatu instansi/lembaga.

## **2.5 Definisi Operasional**

Menurut Mochtar Mas'oed (1990: 90), definisi operasional adalah serangkaian prosedur yang menggambarkan kegiatan yang harus dilaksanakan



kala seseorang hendak mengetahui eksistensi empiris suatu konsep. Secara sederhana, definisi operasional merupakan penjelasan-penjelasan tentang indikator-indikator pengukur dari suatu variabel.

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel penelitian adalah kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri.

Adapun indikator-indikator kinerja karyawan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan

Kemampuan adalah kesanggupan dan kecakapan seseorang untuk beraktivitas didalam suatu organisasi atau perusahaan untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya.

2. Motivasi

Motivasi adalah sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri (*Drive*) f dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif.

3. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan latar belakang pendidikan pula seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu.

Pelatihan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap orang pimpinan/manajer untuk memberikan bimbingan, pendidikan dan latihan-latihan bagi karyawan mengenai arti pentingnya setiap bidang yang

besangkutan serta sebagai pengetahuan, kecakapan, pengalaman karir karyawan.

## 2.6 Variabel Penelitian

Untuk lebih jelasnya hipotesis tersebut penulis buat dalam satu variabel yang indikatornya adalah :

Variabel	Indikator	Skala	Pertanyaan
<b>1. Kinerja</b>	1. Pencapaian Kinerja	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Kurang setuju Sangat tidak setuju	1. Tanggung jawab merupakan hal terpenting dalam melaksanakan tugas 2. Tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan merupakan pencapaian kinerja yang baik 3. Melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien
	2. Bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan		1. Selalu menuruti peraturan yang berlaku dalam mengerjakan pekerjaan 2. Memiliki didiplin kerja yang tinggi 3. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan perintah atasan
<b>2. Kemampuan</b>	1. Keahlian dalam melaksanakan tugas	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Kurang setuju Sangat tidak setuju	1. Penempatan jabatan saya sudah sesuai dengan keahlian/keterampilan yang saya miliki selama ini 2. Keahlian /keterampilan saya dalam menggunakan peralatan kerja yang disediakan kepada saya sangat baik 3. Keahlian/keterampilan saya dalam bekerja sesuai

<b>3. Pendidikan dan Pelatihan</b>	2. Kemampuan mengatasi kesulitan dalam pekerjaan		dengan prosedur yang telah ditentukan
	1. Peningkatan ilmu pengetahuan	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Kurang setuju Sangat tidak setuju	1. Keahlian/keterampilan yang saya miliki dalam mengatasi masalah yang ada 2. Kemampuan/keterampilan yang saya miliki selalu diiringi dengan disiplin dalam bekerja 3. Keahlian/keterampilan saya dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan  1. Materi pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu dalam pekerjaan saya 2. Fasilitas yang diberikan kepada saya selama mengikuti pendidikan dan pelatihan sangat baik dan memadai 3. Pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dapat meningkatkan kemampuan saya dalam bekerja
	2. Peningkatan keterampilan sesuai dengan bidangnya		1. Jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat baik 2. Metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu pemahaman saya 3. Penyampaian teori oleh instruktur pengajar selama mengikuti pendidikan dan pelatihan

<b>4. Motivasi</b>	1. Penghargaan	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Kurang setuju Sangat tidak setuju	mudah dipahami 1. Saya mendapatkan penghargaan terhadap prestasi kerja yang saya capai dari perusahaan 2. Kebijakan atasan saya dalam memberikan motivasi kerja kepada saya sangat mendukung pekerjaan saya 3. Cara yang dilakukan atasan saya dalam memberikan pekerjaan sangat baik
	2. Fasilitas penunjang		1. Saya memiliki dorongan yang kuat dari dalam diri saya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada saya 2. Saya memiliki dorongan dalam diri saya untuk memperhatikan prestasi kerja yang baik 3. Fasilitas yang diberikan dalam bekerja sangat menunjang pekerjaan saya

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Riau yang berlokasi di Jl. Hangtuah No. 448 E, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis.

##### **1.2 Jenis dan Sumber Data**

Untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis mendapat data yang berasal dari dokumen maupun keterangan lisan yang diberikan pimpinan maupun pegawai pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri. Adapun jenis data yang diberikan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer, yaitu data-data informasi yang dikumpulkan langsung dari lapangan. Penelitian tentang data pegawai yang bekerja di lingkungan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri dan yang berhubungan dengan :
  - a. Kinerja karyawan
  - b. Hambatan dalam meningkatkan kinerja karyawan
2. Data sekunder, yaitu data dalam bentuk jadi yang telah dimiliki oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri : fasilitas kerja berbentuk tabel dan lapangan, sejarah singkat dari PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri dan keadaan karyawan.

### **1.3 Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri sebanyak 13 orang. Karena jumlah anggota populasi relatif kecil, maka pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode sensus, yaitu menentukan seluruh anggota populasi sebagai sampel.

### **1.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk melihat keadaan secara nyata.
- b. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab mengenai perusahaan dan permasalahan yang diteliti dengan pimpinan dan karyawan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Riau.
- c. Angket, yaitu dengan menunjukan daftar pertanyaan yang diajukan kepada karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Riau.

### 1.5 Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif dengan persentase. Caranya adalah apabila data telah terkumpul kemudian diklasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data yang bersifat kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Selanjutnya data yang bersifat kuantitatif yang berbentuk angka diproses dan ditafsirkan dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :P= Persentase jawaban

F= Frekuensi jawaban responden

N= Jumlah

Dalam penentuan kriteria penilaian dilakukan pengelompokkan menjadi lima kriteria yaitusebagai berikut:

- a. Sangat setuju : 80 – 100%
- b. Setuju : 60 – 79%
- c. Ragu-ragu : 40 – 59%
- d. Sangat tidak setuju : 20 – 39%
- e. Tidak setuju : kurang dari 20% ( Sugiono, metode penelitian administrasi:

2007

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **1.1 Keadaan Geografi Kecamatan Mandau**

Duri adalah ibu kota Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Riau, Indonesia. Duri terletak di Kecamatan Mandau, berada di lajur Jalan Raya Lintas Sumatera, sekitar 120 km dari Pekanbaru dalam perjalanan menuju Medan. Duri berbatasan langsung dengan Dumai di utara, Kecamatan Pinggir di selatan, dan Kecamatan Rantau Kopar di barat. Sedangkan letak wilayahnya adalah : 0°56'12" Lintang Utara s/d 1°28'17" Lintang Utara dan 100°56'10" Bujur Timur s/d 101°43'26" Bujur Timur. Dengan luas wilayah 937,47 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 256.108 jiwa.

#### **4.1.1 Pemerintahan**

Kecamatan mandau dipimpin oleh seorang Camat yaitu : Drs. H. Hasan Basri, M.Si dan Sekretaris Camat Muhammad Fadlul Wajdi, S.STP,M.Si. Secara keseluruhan Kecamatan

Mandau terdiri dari lima belas desa/ kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi desa/ kelurahan defenitif. Adapun dari seluruh desa/kelurahan tersebut terdiri dari enam desa yaitu: desa Harapan Baru, Sebangar, Balai Makam, Petani, Kesumbo Ampai, Bumbung dan sembilan kelurahan, yaitu kelurahan, Talang Mandi, Gajah Sakti, Batang Serosa, Balik Alam, Duri Barat , Duri Timur, Pematang Pudu, Air Jamban, dan Babussalam.



Partisipasi perempuan dalam kepemimpinan disuatu desa/kelurahan di Kecamatan Mandau sangat tinggi, terlihat dari jumlah perangkat desa perempuan berjumlah sebanyak 66 orang, dari total keseluruhan jumlah perangkat desa 131 orang, sedangkan 65 orang perangkat desa laki-laki. Menurut klasifikasi desa seluruhnya merupakan desa swadaya. Kecamatan Mandau terdiri dari 721 Rukun tetangga (RT) dan 158 Rukun Warga (RW). Adapun Desa/Kelurahan yang memiliki jumlah RT yang terbanyak adalah Kelurahan Air Jamban sebanyak 115 RT dan Kelurahan Talang Mandi sebanyak 68 RT.

#### **4.1.2 Ekonomi**

Kecamatan Mandau berdasarkan data dari UPTD Dinas Perindustrian dan Perdagangan tercatat sebanyak 2 perusahaan besar yang terletak di desa Bumbung dan Kesumbo Ampai. Sementara industri Sedang ada 4 unit, industri kecil 92 unit, dan industri mikro tercatat sebanyak 212 unit.

Dibidang perdagangan tercatat 15 buah swalayan/ supermarket/ toserba/ mini market, 2359 buah toko/ warung kelenteng. Bangunan pasar permanen/ semi permanen ada 7 buah dan pasar tanpa bangunan permanen sebanyak 6 buah. Sedangkan jumlah restoran/ rumah makan tercatat sebanyak 202, warung / kedai makan minum sebanyak 1769 buah, 5 buah penginapan (losmen/ wisma/ motel) dan 7 hotel melati/ berbintang.

Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Kecamatan Mandau tercatat sebanyak 61 Koperasi Unit Desa dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang, yang terdiri dari 8 KUD dan 53 koperasi non KUD di Kecamatan Mandau. Jumlah

anggota koperasi tercatat sebanyak 229 anggota KUD dan 1731 anggota koperasi non KUD.dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang.

#### **4.1.3 Hasil Bumi**

Duri adalah salah satu ladang minyak di Provinsi Riau. Ladang Minyak Duri telah dieksploitasi sejak tahun 50-an dan masih memproduksi oleh PT. Chevron Pacific Indonesia (CPI). Bersama Minas dan Dumai, Duri menyumbang sekitar 60% produksi minyak mentah Indonesia, dengan rata-rata produksi saat ini 400.000-500.000 barel per hari.

Minyak mentah yang dihasilkan, meskipun tidak sebaik lapangan minyak Minas, merupakan salah satu minyak dengan kualitas terbaik di dunia, yakni Duri Crude. Pada bulan November 2006, Ladang Minyak Duri atau Duri Steam Flood Field mencapai rekor produksi 2 miliar barel sejak pertama kali dieksplorasi pada 1958. Untuk menunjang produksi ini, di Duri terdapat puluhan perusahaan kontraktor, mulai dari yang besar seperti Schlumberger, Halliburton, dan Tripatra-Fluor, hingga perusahaan kontraktor-kontraktor kecil.

Fakta sebagai penghasil minyak tidak berarti bahwa kota ini adalah kota yang makmur dan maju. Sampai saat ini kota Duri hanya terdiri dari dua jalan utama, yaitu Jalan Jenderal Sudirman dan Jalan Hang Tuah. Di Pokok Jengkol, Jalan Raya Dumai-Pekanbaru yang merupakan bagian dari Jalan Raya Lintas Sumatera bercabang dua. Satu menjadi Jalan Sudirman yang merupakan pusat kota lama dan satu menjadi Jalan Hang Tuah yang menjadi pusat pertumbuhan baru.

#### **4.1.4 Fasilitas dan Infrastruktur**

Di Jalan Sudirman terdapat pasar simpang padang yang bersambung dengan pasar sartika. Di jalan ini juga berdiri sebuah pusat perbelanjaan menengah yang sudah aktif sejak tahun 2008 dan Mandau Town Square yang masih dalam tahap pembangunan. Selain itu terdapat kantor pos dan kantor kecamatan yang dilengkapi dengan gedung pertemuan Bathin Batuah, puskesmas, restoran, dan beberapa toko buku. Jalan ini merupakan pusat aktivitas ekonomi kota Duri. Menjelang kantor camat, juga ada sebuah tempat pengisian bahan bakar umum.

Jalan Hang Tuah mulai berkembang pada awal tahun 2000 dengan berdirinya secara hampir bersamaan ratusan rumah toko. Jalan ini juga telah diperlebar menjadi 4 jalur dengan pembatas jalan di tengahnya dan menjadi pusat aktivitas ekonomi baru. Bank, kantor Telkom, PLN, rumah sakit, dan masjid raya berada di jalan ini. Dua hotel berbintang dua terdapat di jalan ini.

Saat ini, di daerah Balairaja, PT CPI sedang membangun sebuah gedung serbaguna, yakni Gedung Serbaguna Mandau, yang nantinya akan menggantikan gedung Bathin Batuah sebagai tempat konferensi dan berbagai pertemuan formal di Kecamatan Mandau/Pinggir.

#### **4.2 Gambaran Bank Riau Kepri**

Bank Pembangunan Daerah Riau merupakan kelanjutan dari kegiatan usaha dari PT BAPERI (PT Bank Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Syawal Sultan Diatas No. 1 Tanggal 2 agustus 1961, dan izin Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-45 tanggal 15 Agustus 1961.

Selanjutnya dengan Surat Keputusan Gubernur KDH. Tk I Riau No. 51/VI/1996 tanggal 1 April 1966 dinyatakan berakhirnya segala kegiatan PT BAPERI dan akan dilebur ke dalam Bank Pembangunan Daerah Riau yang disesuaikan dengan Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau. Mulai tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Pembangunan Daerah Riau.

Sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Riau No.10 tahun 1975 yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat I Riau No. 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-undang No. 13 tahun 1962. Untuk terakhir kalinya status Pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 1992 jo. Peraturan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan.

Berdasarkan Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 dan Perda No. 10 tahun 2002 tanggal 26 agustus 2002 serta dengan Akta Notaris Mohammad Dahar Umar, SH. No. 36 tentang pendirian perseroan terbatas yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dan dengan Surat Keputusan No. C-09851.HT.01.TH.2003 tanggal 22 Mei 2003 serta mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003, status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT Bank Riau. Sampai saat ini PT Bank Riau terus mengalami perkembangan dan telah memiliki

1 (satu) Kantor Pusat, 18 (delapan belas) Kantor Cabang Konvensional, 2 (dua) Kantor Cabang Syariah, 13 (tiga belas) Kantor Cabang Pembantu, 9 (sembilan) Kantor Kas serta 2 (dua) payment point yang tersebar diseluruh Kabupaten/Kota di Propinsi Riau dan Kepulauan Riau.

Adapun Visi dari Bank Riau adalah sebagai perusahaan Perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

Sedangkan Misi Bank Riau Adalah

- a. Sebagai Bank sehat, elit dan merakyat
- b. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah
- c. Sebagai pengelola dana Pemerintah daerah
- d. Sebagai sumber pendapatan daerah
- e. Sebagai pembina, pengembang dan pendamping usaha kecil dan menengah.

Bisnis Core Perusahaan

Bank Riau didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dalam pembangunan daerah disegala bidang. Adapun produk dan layanan yang ada pada Bank Riau Capem Duri adalah:

1. Tabungan
  - a. Tabungan Sinar
  - b. Tabungan Sinar Delima
  - c. Tabungan Sinar Pendidikan

- d. Tabungan Sinar Belia
  - e. Tabungan Simpeda
  - f. TabunganKu
  - g. Tabungan Dhuha
2. Deposito Berjangka
- a. Deposito Berjangka 1 bulan
  - b. Deposito Berjangka 3 bulan
  - c. Deposito Berjangka 12 bulan
  - d. Deposito Berjangka 24 Bulan
3. Giro
- a. Giro Perorangan
  - b. Giro perusahaan/Swasta
4. Kredit
- a. Kredit karya prima
  - b. Kredit Bina prima
  - c. Kredit Kendaraan Bermotor
  - d. Kredit Aneka Guna
  - e. Kredit Kepemilikan Rumah
  - f. Kredit Ketahanan Pangan
  - g. Kredit Lembaga Keuangan Mikro
  - h. Kredit BPD Peduli
  - i. Kredit Pengusaha Kecil
5. Pembayaran GAJI PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan Karyawan,Swasta

6. Jasa Pengiriman Uang
7. Kartu – Kartu
  - a. Kartu ATM
  - b. Kartu Kredit
8. Jasa – jasa Bank
  - a. Kiriman Uang
  - b. Inkaso
  - c. Kliring
  - d. Pembayaran telfon
  - e. Pembayaran pensiun
  - f. Referensi Bank
  - g. Jaminan Bank/Garansi bank
    - 1) Jaminan Bank untuk pembangunan/pengadaan barang/jasa
    - 2) Jaminan Bank penawaran
    - 3) Jaminan Bank Pelaksanaan
    - 4) Jaminan Bank Uang Muka
    - 5) Jaminan Bank Pemeliharaan
    - 6) Jaminan Bank pembelian/pengadaan barang dan
    - 7) Jaminan Bank untuk Keperluan Lainnya

#### **4.3 Stuktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi menggambarkan suatu kerangka yang menunjukkan tugas dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi juga menjelaskan hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung

jawab tiap bagian atau departemen atas pekerjaan yang ditugaskan. Struktur organisasi yang baik haruslah sederhana, fleksibel dan menggambarkan adanya pemisahan tugas yang tepat serta wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk setiap bagian atau departemen yang terdapat di dalam perusahaan.

Suatu perusahaan dengan perusahaan lain memiliki struktur yang berbeda. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor seperti : jenis perusahaan, besar perusahaan dan sebagainya. Berkat adanya susunan organisasi yang baik maka segala fungsi, tugas dan wewenang serta tanggung jawab orang-orang yang ada baik dari jabatan tertinggi sampai jabatan yang paling rendah yang tergabung dalam organisasi akan dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien. Dengan demikian tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dalam jangka waktu tertentu dan memaksimalkan profit yang di harapkan.

Penjabaran tugas dan wewenang dari setiap bagian di dalam struktur organisasi Bank Riau Cabang Pembantu Petapahan – Bidang Pemasaran dan Operasional adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang

- a. Garis Besar Pekerjaan

- 1) Merencanakan, mengelola, dan pengendalian operasional kantor cabang pembantu sejalan dengan kebijakan kantor pusat.
    - 2) Memelihara pelayanan dan profitabilitas bahwa pegawai memberikan mutu pelayanan yang baik



- 3) Mempedomani ketentuan dan peraturan ( sesuai dengan bidang tugas unit kerja yang bersangkutan ) yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang

b. Tugas-Tugas Pokok

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang pembantu serta melakukan monitoring dan pengendalian atas pelaksanaannya serta menyampaikan laporan hasil kerja dan pertanggung jawaban kepada kantor induk secara rutin
- 2) Memberikan pengarahan dan petunjuk kerja kepada staf dan pelaksanaan untuk memastikan bahwa semua unit bekerja secara efektif dan efisien serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah.
- 3) Meneliti dan memonitor seluruh unit kerja guna memastikan bahwa nasabah bank telah dilayani secara baik dan pegawai bekerja secara efektif dan efisien.
- 4) Melakukan rotasi pegawai sesuai dengan volume pekerjaan agar semua transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien.
- 5) Melaksanakan strategi pemasaran produk lama guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan baik kredit, pendanaan maupun jasa-jasa.
- 6) Meneliti laporan pendapatan dan biaya setiap hari, bulan, triwulan dan tahunan dalam rangka pengendalian biaya.

- 7) Mengadakan pertemuan secara teratur dengan pemimpin seksi dan segenap pegawai untuk memperoleh umpan balik dan memberikan motivasi pada pegawai.
- 8) Mengarahkan para pejabat/ tugas yang diberikan wewenang pengoperasian system untuk selalu memelihara dan menjaga kerahasiaan password dan sandi masing-masing termasuk kerahasiaan password yang menjadi tanggung jawabnya.
- 9) Membuat, memberikan wewenang dan tanggung jawab serta memberikan uraian tugas (job Description) pegawai bawahannya serta memantau dan mengawasi pelaksanaan nya.
- 10) Membina peningkatan pengetahuan/ keterampilan pegawai bawahannya dan melakukan penilaian kreditnya berdasarkan pedoman kepegawaian bank.
- 11) Mengevaluasi dan memberikan keputusan dalam batas wewenang nya atas aplikasi pembiayaan .
- 12) Mengupayakan kepastian terjaminnya kepentingan/ kekayaan bank, meliputi:
  - a. Pengelolaan asset kantor Capem agar berjalan efektif, efisien dan terjamin penggunaanya (termasuk pengawasan masa berlaku polis asuransinya)
  - b. Menguasai dan mengelola penggunaan test-key dalam penanganan transaksi jasa-jasa bank serta produk lainnya.

- c. Menguasai kunci-kunci kantor capem serta kunci pintu besi ruang kasanah / kluis tempat penyimpanan uang tunai/ surat-surat berharga lainnya.
- d. Memelihara hubungan baik dengan pemerintah daerah dan instansi/ lembaga terkait lainnya.
- e. Menyelesaikan permasalahan yang timbul dan melaporkannya kepada pemimpin cabang induk.

c. Pertanggungjawaban dan Pelimpahan Wewenang

- 1. Pemimpin cabang pembantu dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada pemimpin induk.
- 2. Sesuai dengan wewenang nya mewakili bank dalam mengadakan hubungan dengan pihak ketiga berkenaan dengan pelaksanaan tugas-tugas kantor capem.
- 3. Dalam hal pemimpin capem tidak berada di tempat atau berhalangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawab dilakukan dan dituknjuk oleh pemimpin capem setelah mendapat persetujuan dari pemimpin cabang induk.

2. Pemimpin Seksi Pemasaran

A. Garis Besar Pekerjaan

- 1. Mencari nasabah dan memasarkan produk bank serta memperluas peluang aktifitas usaha didaerah kerja kantor capem.
- 2. Memasarkan, memproses permohonan kredit dengan prinsip kehati-hatian

3. Megusahakan agar terciptanya pelayanan yang prima bagi nasabah sehingga tercapai tingkat efisien dan efektifitas pekerjaan guna mencapai laba yang optimal.

#### B. Tugas-Tugas Pokok

1. Memasarkan produk atau jasa-jasa yang dihasilkan oleh bank
2. Mencari nasabah baru dan membina hubungan yang baik dengan kejasama yang saling menguntungkan.
3. Memasarkan produk kredit kepada calon nasabah.
4. Melakukan proses persetujuan dan pencairan kredit sesuai dengan batas wewenang yang terdiri dari :
  - a. Menilai permohonan kredit
  - b. Melakukan analisis kredit
  - c. Membuat rekomendasi persetujuan kredit
  - d. Mempersiapkan pemberian persetujuan pencairan pada nasabah
5. Melayani pemohon kredit diatas wewenang nya dan meneruskan ke kantor cabang induk untuk diproses.
6. Memantau rekening debitur antara lain:
  - a. Mutasi dan perkembangan kreditnya
  - b. Kewajiban lainya termasuk denda dan biaya lainnya
  - c. Tunggakan pokok dan bunga
7. Mempedomani daftar hitam dan daftar rehabilitasi yang di terima dari Bank Indonesia.

8. Membuat atau menyusun dan mengevaluasi rencana kerja dan anggaran untuk kegiatan kredit konsumtif
9. Membina hubungan baik dengan lembaga instansi pemilik dana dalam rangka pembiayaan.
10. Menghimpun/ mengerahkan dana giro tabungan deposito dan dana-dana lain serta menjaga pelayanan produk dan jasa bank secara khusus pada nasabah inti atau nasabah dengan kriteria tertentu.
11. Memonitor dan memastikan bahwa pengelolaan kas secara efektif dan efisien.
12. melakukan pemeriksaan fisik uang kas setiap hari dan memastikan tempat penyimpanan uang ( kasanah) dan sekitarnya cukup aman termasuk penutupan asuransi cash in safe.
13. Mengusahakan kelengkapan dokumentasi dan menyetujui pembukaan, perubahan dan penutupan rekening giro, tabungan dan deposito baru.
14. Menjaga pelayanan prima serta menarik minat masyarakat agar lebih banyak mempergunakan produk dan jasa bank.
15. Mengendalikan aktifitas pelayanan nasabah di front office dan mengupayakan pelaksanaan tugas yang efisien sesuai prosedur yang ditetapkan oleh kantor pusat.
16. Menyetujui flat bayar untuk penarikan diatas wewenang teller.

### C. Pertanggungjawaban dan Pelimpahan Wewenang

1. Pimpinan seksi pemasaran dan pelayanan nasabah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya bertanggung jawab kepada pemimpin cabang pembantu.
2. Pemimpin seksi pemasaran jika tidak berada ditempat atau berhalangan melaksanakan tugas dan wewenangnya diambil alih oleh pemimpin cabang pembantu.
3. Pemimpin seksi Operasional

#### A. Garis Besar Pekerjaan

1. Mengusahakan agar proses administrasi yang berkaitan dengan pembiayaan, transaksi dalam negeri , kliring, kepegawaian dan pengelolaan barang/ aktiva tetap dapat dilaksanakan secara aman efektif dan efisien.
2. Melaksanakan kegiatan pembukuan dan membuat laporan keuangan kantor cabang pembantu.

#### B. Tugas-Tugas Pokok

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor capem bersama-sama dengan pemimpin capem.
2. Memeriksa kemungkinan penyimpangan dalam transaksi sebelum disetujui untuk diproses lebih lanjut.
3. Mengusahakan administrasi kredit yang baik termasuk surat-surat jaminan dan dokumen lainnya yang mempunyai kekuatan hukum

4. Mengawasi semua aktivitas dalam hubungan dengan administrasi pembiayaan
5. Melakukan klasifikasi kolektibilitas kredit kantor capem
6. Memberi saran / pendapat pada pemimpin capem dan seksi pemasaran mengenai permasalahan yang menyangkut pembiayaan
7. Mengusahakan agar laporan pembiayaan dibuat ditepat pada waktunya dan administrasi dikelola secara up to date untuk memantau jatuh tempo kredit
8. Mengarahkan para pejabat/ petugas yang diberikan wewenang pengoperasian sistem untuk selalu memelihara dan menjaga kerahasiaan password termasuk password yang menjadi tanggung jawabnya
9. Bertanggung jawab terhadap pengawasan pembukuan semua rekening dan memberikan perhatian khusus terhadap rekening-rekening sementara yang berhubungan dengan transaksi-transaksi nasabah dan rekening financial (persekot antar kantor dan rekening administrasi debit/ kredit)
10. Menyiapkan secara periodik laporan keuangan bank dan perinciannya
11. Mengelola rekening dana pihak ke tiga
12. Memonitor dan melaporkan realisasi anggaran kantor cabang pembantu sesuai jadwal yang ditetapkan.
13. Merencanakan dan mengusulkan pendidikan / pelatihan yang diperlukan bagi pegawai operasional.

14. Memelihara dan menjaga kelancaran komunikasi dengan nasabah dan bank-bank koresponden.
15. Mengusahakan dan melakukan klasifikasi semua kegiatan pembukuan apakah telah dikerjakan secara benar , efektif dan efisien.
16. Melakukan penelitian kondisinya berdasarkan pedoman kepegawaian bank.
17. Melakukan pembinaan akhlak pegawai secara rutin agar diperoleh bankit yang islami dan memberikan nasehat kepada pegawai yang mengalami masalah pribadi/ keluarganya yang dapat/ telah mengganggu kelancaran tugas-tugasnya.
18. Membuat dan membagikan uraian tugas (job description) pegawai bawahannya serta memantau dan mengawasi pelaksanaan nya.
19. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan

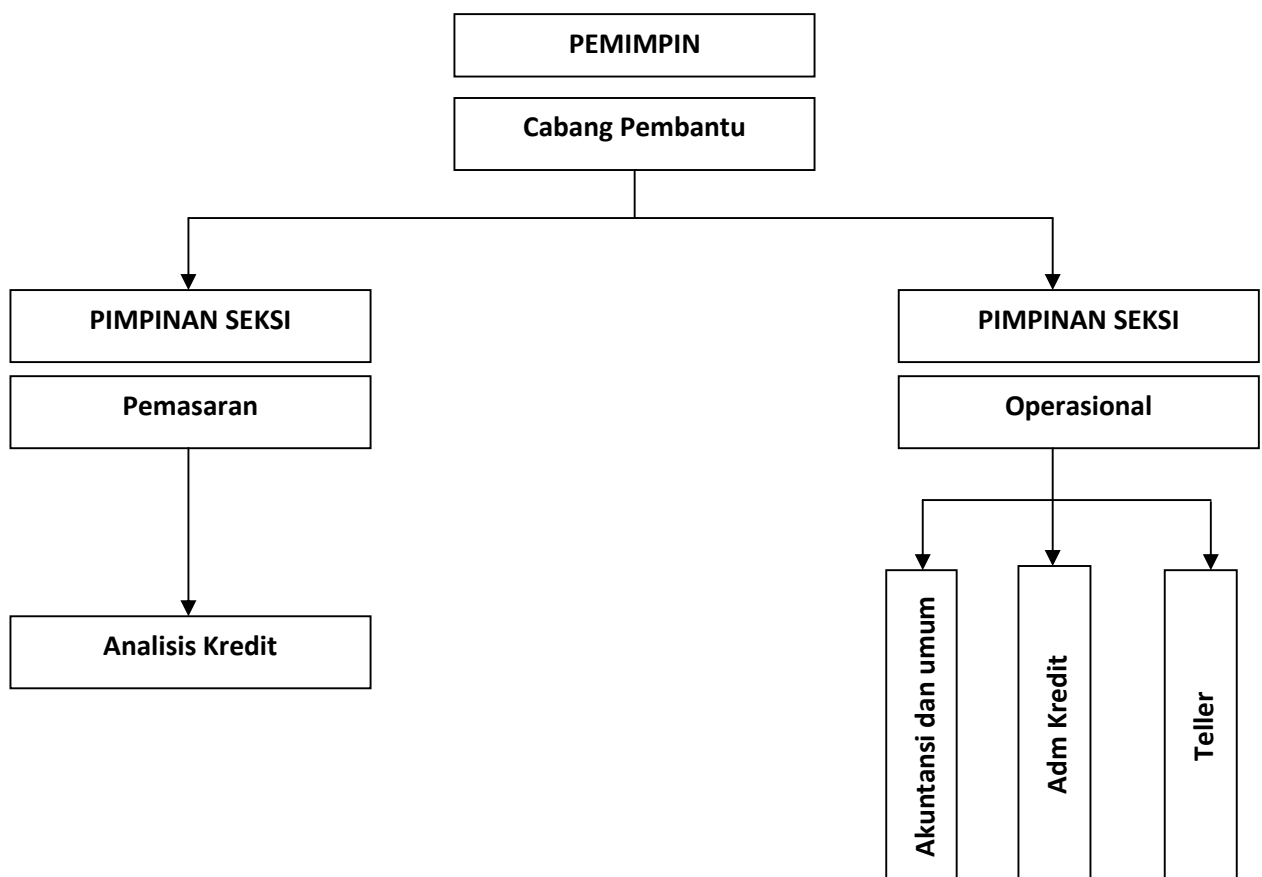
C. Pertanggungjawaban dan Pelimpahan Wewenang

1. Pemimpin seksi operasional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya bertanggung jawab kepada pimpinan cabang pembantu
2. Dalam hal pemimpin seksi operasional berhalangan dalam pelaksanaan tugas, maka tugas dan wewenang nya diambil alih oleh pemimpin cabang pembantu.



Bagan struktur organisasi pada PT Bank Riau dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini :

**BAGAN ORGANISASI KANTOR CABANG PEMBANTU DURI  
PER AGUSTUS 2009  
Gambar II. 1**



*Sumber: Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri*

#### **4.4 Kinerja Perusahaan**

Kinerja usaha PT Bank Riau sangat pesat dan mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2008 jika dibandingkan dengan tahun 2007. Peningkatan ini dapat dilihat dengan bertambahnya kantor cabang pembantu dan kantor kas serta payment point yang tersebar keseluruh kabupaten/ kota di Propinsi Riau dan Propinsi Kepulauan Riau. Pada saat ini tingkat suku bunga tabungan dan deposito di Bank Riau naik. Kebijakan ini di ambil karena Bank Riau ingin menarik minat nasabah agar melakukan investasi/ saving ke Bank Riau. Dengan naik nya suku bunga tabungan dan deposito, maka jumlah uang yang dititipkan nasabah ke Bank Riau akan besar.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Tingkat Kinerja Karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri

Untuk mengetahui lebih jauh tentang pencapaian kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri tersebut, berikut diberikan Rencana dan Realisasi Laba, Jumlah Nasabah dan Dana dari pihak lain dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011.

**Tabel V.1 Rencana dan Realisasi Laba, Perkembangan Jumlah Nasabah dan Dana yang Diperoleh dari Pihak Lain dari Tahun 2009 – 2011.**

<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Rencana (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2009	Laba	14.800.000.00	16.938.133.00	114.45
	Jumlah Nasabah	560	566	101.07
	Dana Pihak Lain	253.948.083.00	268.476.208.00	105.72
2010	Laba	21.581.000.00	34.300.033.00	158.94
	Jumlah Nasabah	595	607	102.02
	Dana Pihak Lain	691.764.520.00	749.083.615.00	108.29
2011	Laba	34.730.000.00	34.730.000.00	100.00
	Jumlah Nasabah	605	611	100.99
	Dana Pihak Lain	733.767.915.00	769.678.595.00	108.57

*Sumber: PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri*

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri tersebut cenderung bertambah. Sedangkan realisasi laba yang diperoleh bank ini mampu melampaui target yang direncanakan pada setiap tahun, khususnya selama tahun 2009 – 2011, disini dapat dilihat bahwa PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri ini telah berhasil mencapai kinerja yang terbukti dari mempunyai PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri melampaui target yang direncanakan.

Pada tahun 2011 PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri juga mendapatkan beberapa penghargaan dari MRI berupa piagam karena deposito uang melebihi target (*deposito word*), kemudian dana pihak ketiga, *customer services* terbaik, dan pelayanan terbaik dari cara mengangkat telepon.

Jika realisasi dan target dari jumlah nasabah, laba dan dana pihak ketiga tidak tercapai biasanya diberikan penilaian kinerja secara berkala sekali 6 bulan dan tidak mendapatkan penghargaan, reward dan dana intensif dari Bank Riau Pusat maupun dari pimpinan. Meskipun diberikan sanksi harus ada persetujuan dari kedua belah pihak yang bersangkutan, jika tidak ada maka sanksi tidak diberikan.

## **5.2 Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

Analisis deskriptif ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri. Untuk keperluan analisis, maka telah dilakukan kuesioner terhadap 13 orang responden penelitian dengan menggunakan 24 item pertanyaan.

Adapun hasil kuesioner untuk masing-masing item pertanyaan yang digunakan diuraikan sebagai berikut :

### **5.2.1 Kinerja**

Kinerja seseorang karyawan juga ditentukan oleh kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya.

Kemampuan karyawan biasanya diperoleh karena keterampilan serta pengalaman kerja yang dimiliki.

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi biasanya memiliki keahlian dan keterampilan serta pengalaman kerja yang relative tinggi pula. Keahlian dan keterampilan dapat diperoleh dari pengalaman-pengalaman kerja.

Keseluruhan kemampuan individu adalah sesuatu yang perlu untuk menghasilkan dua perlengkapan keahlian yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

### **1. Tanggung Jawab Merupakan Hal Terpenting Dalam Melaksanakan Tugas**

Dari kuesioner yang diajukan kepada para responden tentang kinerja dalam tanggung jawab yang merupakan hal terpenting dalam melaksanakan tugas pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut :

**Tabel V.2 Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Merupakan Hal Terpenting Dalam Melaksanakan Tugas**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Sangat Setuju	11	85
B	Setuju	2	15
C	Ragu-Ragu	-	-
D	Tidak Setuju	-	-
E	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang kinerja dalam tanggung jawab merupakan hal terpenting dalam melaksanakan tugas adalah 11 responden (85%) dengan kategori sangat setuju, 2 responden (15%) dengan

kategori setuju, tidak ada satupun responden dengan kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini berarti kinerja yang dimiliki para karyawan memadai untuk menunjang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dan dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dalam tanggung jawab merupakan hal terpenting dalam melaksanakan tugas adalah sangat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## **2. Tepat Waktu Dalam Mengerjakan Tugas Yang Diberikan Merupakan Pencapaian Kinerja Yang Baik**

Berdasarkan hasil kuesioner tentang pendapat kinerja karyawan dalam ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan merupakan pencapaian kinerja yang baik pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri sebagai berikut :

**Tabel V.3      Tanggapan Responden Tentang Tepat Waktu Dalam Mengerjakan Tugas Yang Diberikan Merupakan Pencapaian Kinerja Yang Baik**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Sangat Setuju	8	62
B	Setuju	4	30
C	Ragu-Ragu	1	8
D	Tidak Setuju	-	-
E	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang pendapat kinerja karyawan dalam ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan merupakan pencapaian kinerja yang baik pada PT. Bank Riau Kepri Cabang

Pembantu Duri adalah 8 responden (62%) dengan kategori sangat setuju, 4 responden (30%) dengan kategori setuju, 1 responden (8%) dengan kategori ragu-ragu, tidak ada satupun responden dengan kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini dikarenakan kinerja karyawan yang dimiliki memadai untuk ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan.

### **3. Kinerja Karyawan yang Baik Tergambar Dari Melakukan Pekerjaan Dengan Efektif Dan Efisien**

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan peneliti mengenai kinerja karyawan yang baik tergambar dari melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien adalah:

**Tabel V.4    Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan Yang Baik Tergambar Dari Melakukan Pekerjaan Dengan Efektif Dan Efisien**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Sangat Setuju	5	39
B	Setuju	9	61
C	Ragu-Ragu	-	-
D	Tidak Setuju	-	-
E	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat kinerja karyawan yang baik tergambar dari melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien adalah 5 responden (39%) dengan kategori sangat setuju, 9 responden (61%) dengan katgori setuju, tidak ada responden pada kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini diakibatkan karena tingkat kinerja karyawan yang baik tergambar dari melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien sudah sangat baik.

#### **4. Karyawan yang Berkinerja Tinggi Selalu Menuruti Peraturan yang Berlaku Dalam Mengerjakan Pekerjaan**

Hasil kuesioner tentang kinerja karyawan yang berkinerja tinggi selalu menuruti peraturan yang berlaku dalam mengerjakan pekerjaan adalah :

**Tabel V.5 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Berkinerja Tinggi Selalu Menuruti Peraturan Yang Berlaku Dalam Mengerjakan Pekerjaan**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Sangat Setuju	3	23
B	Setuju	9	69
C	Ragu-Ragu	1	8
D	Tidak Setuju	-	-
E	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang kinerja karyawan yang berkinerja tinggi selalu menuruti peraturan yang berlaku dalam mengerjakan pekerjaan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah 3 responden (23%) dengan kategori sangat setuju, 9 responden (69%) dengan kategori setuju, 1 responden (8%) dengan kategori ragu-ragu, tidak ada responden pada kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dari hasil diatas, dapat dilihat bahwa kinerja karyawan yang berkinerja tinggi selalu menuruti peraturan yang berlaku dalam mengerjakan pekerjaan.



## 5. Karyawan yang Mempunyai Kinerja yang Baik Akan Memiliki Disiplin Kerja Yang Tinggi

Hasil kuesioner tentang kinerja karyawan yang mempunyai kinerja yang baik akan memiliki disiplin kerja yang tinggi adalah :

**Tabel V.6 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Mempunyai Kinerja Yang Baik Akan Memiliki Disiplin Kerja Yang Tinggi**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Sangat Setuju	5	38
B	Setuju	8	62
C	Ragu-Ragu	-	-
D	Tidak Setuju	-	-
E	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner diatas, maka dapat dilihat bahwa tanggapan kinerja karyawan yang mempunyai kinerja yang baik akan memiliki disiplin kerja yang tinggi adalah 5 responden (38) dengan kategori sangat setuju, 8 responden (62%) dengan kategori setuju, tidak ada responden pada kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang mempunyai kinerja yang baik akan memiliki disiplin kerja yang tinggi.

## 6. Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Pada Waktunya Dan Sesuai Dengan Perintah Atasan

Kemudian hasil kuesioner yang dibagikan peneliti tentang kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan perintah atasan adalah :

**Tabel V.7 Tanggapan Responden Tentang Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Pada Waktunya Dan Sesuai Dengan Perintah Atasan**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Sangat Setuju	5	38
B	Setuju	7	54
C	Ragu-Ragu	1	8
D	Tidak Setuju	-	-
E	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Dari hasil penelitian diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan tentang kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan perintah atasan adalah 5 responden (38%) dalam kategori sangat setuju, 7 responden (54%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satupun responden dalam kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dari sini dapat dilihat bahwa kinerja tentang kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan perintah atasan.

## **7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

Rekapitulasi tentang kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri dapat diikuti penjelasan sebagai berikut:

**Tabel V.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

No	Kinerja	SS	S	R	TS	STS	Jml
1	Tanggung jawab merupakan hal terpenting dalam melaksanakan tugas	11	2	-	-	-	13
2	Tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan merupakan pencapaian kinerja yang baik	8	4	1	-	-	13
3	Kinerja karyawan yang baik tergambar dari melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien	5	9	-	-	-	13
4	Karyawan yang bekinerja tinggi selalu menuruti peraturan yang berlaku dalam mengerjakan pekerjaan	3	9	1	-	-	13
5	Karyawan yang mempunyai kinerja yang baik akan memiliki disiplin kerja yang tinggi	5	8	-	-	-	13
6	Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan sesuai dengan perintah atasan	5	7	1	-	-	13
<b>Jumlah</b>		<b>37</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>6.17</b>	<b>6.50</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>47</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Penelitian*

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban tentang tanggapan responden mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri diperoleh hasil 3% responden yang menjawab ragu-ragu, 50% responden menjawab sesuai dan 47% responden yang menjawab dengan tanggapan sangat sesuai.

Berdasarkan data tersebut faktor yang paling tinggi tentang kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah tanggung jawab, sedangkan faktor yang paling rendah adalah faktor menuruti peraturan yang berlaku, sedangkan faktor yang lain seperti ketepatan waktu, efektif dan

efisien, disiplin, serta sesuai perintah atasan, tetapi yang perlu diperhatikan untuk ditingkatkan adalah prosedur kerja.

### **5.1.1 Kemampuan**

Kinerja seorang karyawan ditentukan juga oleh kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kemampuan karyawan biasanya diperoleh karena keterampilan serta pengalaman kerja yang dimiliki.

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi biasanya memiliki keahlian dan keterampilan serta pengalaman kerja yang relative tinggi pula. Keahlian dan keterampilan dapat diperoleh dari pengalaman-pengalaman kerja.

Keseluruhan kemampuan individu adalah sesuatu yang perlu untuk menghasilkan dua perlengkapan yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

### **1. Penempatan Jabatan Saya Sudah Sesuai Dengan Keahlian/Keterampilan Yang Saya Miliki Selama Ini**

Penempatan jabatan yang didasarkan atas kualifikasi individual karyawan akan menunjang pencapaian kinerjanya. Hasil kuesioner berupa tanggapan responden penelitian tentang penempatan jabatan saya sudah sesuai dengan keahlian/keterampilan yang saya miliki selama ini pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut :

**Tabel V.9 Tanggapan Responden Tentang Penempatan Jabatan Saya Sudah Sesuai Dengan Keahlian/Keterampilan Yang Saya Miliki Selama Ini**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	2	15
b	Setuju	10	77
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, pendapat responden tentang penempatan jabatan saya sudah sesuai dengan keahlian/keterampilan yang saya miliki selama ini adalah 2 responden (15%) dengan kategori sangat setuju, 10 responden (77%) dengan kategori setuju, 1 responden (8%) dengan kategori ragu-ragu, tidak satupun responden dengan kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini dikarenakan pihak bank telah menerapkan kebijakan yang baik dalam penempatan jabatan, dimana penempatan karyawan dilakukan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Dan dapat disimpulkan bahwa penempatan jabatan sesuai dengan keahlian/keterampilan yang dimiliki karyawan.

## **2. Keahlian/Keterampilan Saya Dalam Menggunakan Peralatan Kerja Yang Disediakan Kepada Saya Sangat Baik**

Berdasarkan hasil kuesioner tentang keahlian/keterampilan saya dalam menggunakan peralatan kerja yang disediakan kepada saya sangat baik pada PT.

Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut :

**Tabel V.10 Tanggapan Responden Tentang Keahlian/Keterampilan Saya Dalam Menggunakan Peralatan Kerja Yang Disediakan Kepada Saya Sangat Baik**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	4	31
b	Setuju	8	61
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan table diatas, tanggapan responden tentang keahlian/keterampilan saya dalam menggunakan peralatan kerja yang disediakan kepada saya sangat baik adalah 4 responden (31%) dengan kategori sangat setuju, 8 responden (61%) dengan kategori setuju, 1 responden (8%) dengan kategori ragu-ragu, dan tidak satupun responden dalam kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini dikarenakan keahlian dan keterampilan yang dimiliki karyawan memadai untuk mengoperasikan atau menggunakan peralatan kerja yang disdiakan bank. Dan dapat disimpulkan bahwa keahlian/keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan kerja yang disediakan kepada saya sangat baik.

### **3. Keahlian/Keterampilan Saya Dalam Bekerja Sesuai Dengan Prosedur Yang Telah Ditentukan**

Kemudian dari hasil kuesioner tentang keahlian/keterampilan saya dalam bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut :

**Tabel V.11 Tanggapan Responden Tentang Keahlian/Keterampilan Saya Dalam Bekerja Sesuai Dengan Prosedur Yang Telah Ditentukan**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	3	23
b	Setuju	9	69
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang keahlian/keterampilan saya dalam bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan adalah 3 responden (23%) dengan kategori sangat setuju, 9 responden (69%) dengan kategori setuju, 1 responden (8%) dengan kategori ragu-ragu, tidak ada satupun responden dalam kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini disebabkan karena keahlian/keterampilan yang dimiliki para karyawan telah memadai untuk menerapkan prosedur kerja yang ditentukan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dan dapat disimpulkan bahwa keahlian/keterampilan saya dalam bekerja sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

#### **4. Keahlian/Keterampilan Yang Saya Miliki Dalam Mengatasi Masalah Yang Ada**

Tanggapan responden tentang keahlian/keterampilan yang saya miliki dalam mengatasi masalah yang ada pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut :

**Tabel V.12    Tanggapan Responden Tentang Keahlian/Keterampilan Yang Saya Miliki Dalam Mengatasi Masalah Yang Ada**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	1	8
b	Setuju	10	77
c	Ragu-Ragu	2	15
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang keahlian/keterampilan yang saya miliki dalam mengatasi masalah yang ada adalah 1 responden (8%) dalam kategori sangat setuju, 10 responden (77%) dalam kategori setuju, 2 responden (15%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satupun responden dalam kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini dikarenakan keahlian/keterampilan yang dimiliki karyawan sangat sesuai dalam mengatasi masalah yang ada, sehingga dapat disimpulkan bahwa keahlian/keterampilan yang saya miliki dalam mengatasi masalah yang ada telah sesuai.

## **5. Kemampuan/Keterampilan Yang Saya Miliki Selalu Diiringi Dengan Disiplin Dalam Bekerja**

Dari kuesioner yang diajukan kepada para responden tentang keahlian/keterampilan yang saya miliki selalu diiringi dengan disiplin dalam bekerja pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut



**Tabel V.13 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan/Keterampilan Yang Saya Miliki Selalu Diiringi Dengan Disiplin Dalam Bekerja**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	5	38
b	Setuju	8	62
c	Ragu-Ragu	-	-
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat tanggapan responden tentang kemampuan/keterampilan yang saya miliki selalu diiringi dengan disiplin dalam bekerja adalah 5 responden (38%) dalam kategori sangat setuju, 8 responden (62%) dalam kategori setuju, tidak ada satu responden yang berada dalam kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa keahlian dan keterampilan yang dimiliki karyawan telah sesuai dan selalu diiringi dengan disiplin dalam bekerja.

#### **6. Keahlian/Keterampilan Saya Dalam Melaksanakan Tugas Dan Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan Yang Saya Lakukan**

Hasil dari kuesioner yang penulis sebarakan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri terhadap keahlian/keterampilan saya dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan adalah sebagai berikut :

**Tabel V.14 Tanggapan Responden Tentang Keahlian/Keterampilan Saya Dalam Melaksanakan Tugas Dan Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan Yang Saya Lakukan**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	6	46
b	Setuju	6	46
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil diatas, tanggapan responden tentang keahlian/keterampilan saya dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan adalah 6 responden (46%) dalam kategori sangat setuju, 6 responden (46%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, dan tidak ada satupun responden dalam kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini berarti kemampuan yang dimiliki karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri ini telah sesuai dengan keinginan bank yang selalu bertanggung jawab dalam pekerjaan yang di lakukan.

## 7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan

### Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri

**Tabel V.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

No	Kinerja	SS	S	R	TS	STS	Jml
1	Penempatan jabatan saya sudah sesuai dengan keahlian/keterampilan yang saya miliki selama ini	2	10	1	-	-	13
2	Keahlian/keterampilan saya dalam menggunakan peralatan kerja yang disediakan kepada saya sangat baik	4	8	1	-	-	13
3	Keahlian/keterampilan saya dalam bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan	3	9	1	-	-	13
4	Keahlian/keterampilan yang saya miliki dalam mengatasi masalah yang ada	1	10	2	-	-	13
5	Kemampuan/keterampilan yang saya miliki selalu diiringi dengan disiplin dalam bekerja	5	8	-	-	-	13
6	Keahlian/keterampilan saya dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan	6	6	1	-	-	13
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>	<b>51</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.5</b>	<b>8.5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>27</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Penelitian*

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban tentang tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri diperoleh hasil 8% responden menyatakan ragu-ragu, 65% responden menjawab setuju dan 27% menjawab sangat setuju.

Berdasarkan data tersebut faktor yang paling tinggi tentang kemampuan karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah faktor penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu, sedangkan faktor yang paling rendah adalah faktor penurutan peraturan yang berlaku, sedangkan faktor yang lain

seperti penempatan jabatan, keahlian/keterampilan dalam menggunakan peralatan kerja, dan dalam mengatasi masalah.

### **5.1.2 Pendidikan dan Pelatihan**

Salah satu aset penting sebuah perusahaan adalah karyawan. Karyawan mempunyai peran penting, karena karyawanlah yang akan menjalankan aktivitas perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan merasa berkepentingan mempertahankan karyawan agar mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan oleh perusahaan. Disamping memperhatikan kesejahteraan karyawan, perusahaan juga perlu memberikan kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan keterampilan yang salah satu caranya yaitu dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk memberikan bimbingan dan arahan karyawan agar memahami setiap pekerjaan yang dilaksanakan. Dengan demikian pendidikan dan pelatihan ini diharapkan karyawan dapat melakukan tugas-tugas lebih efektif dan efisien sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan baru maupun yang lama memerlukan penghargaan yang tidak sedikit, akan tetapi hasil kerja yang diperoleh jauh lebih besar dari pengorbanan tersebut. Dengan dilaksanakannya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan diharapkan akan terlaksana dengan baik dan cepat pekerjaan yang ia hadapi didalam maupun diluar perusahaan. Pendidikan dan pelatihan ditujukan untuk karyawan agar berkembang

lebih cepat dan lebih baik serta lebih efisien. Bila sebelumnya mereka menerima pendidikan dan pelatihan dahulu dibawah pengawasan seorang instruktur ahli.

Dari penjelasan diatas, dapat kita lihat bahwa peranan pendidikan dan pelatihan sangatlah penting karena dapat meningkatkan produktivitas sehingga karyawan bekerja lebih baik yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Untuk menganalisis pendidikan dan pelatihan karyawan yang bekerja pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri ini, maka telah disiapkan kuesioner untuk memperoleh data berupa tanggapan responden tentang masalah tersebut.

### **1. Materi Pendidikan dan Pelatihan Yang Diberikan Kepada Saya Sangat Membantu Dalam Pekerjaan Saya**

Hasil kuesioner tentang materi pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu dalam pekerjaan saya adalah sebagai berikut :

**Tabel V.16 Tanggapan Responden Tentang Materi Pendidikan dan Pelatihan Yang Diberikan Kepada Saya Sangat Membantu Dalam Pekerjaan Saya**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	7	54
b	Setuju	5	38
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang materi pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu dalam pekerjaan saya adalah 7 responden (54%) dalam kategori sangat setuju, 5 responden (38%) dalam

kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dengan demikian tanggapan responden terhadap penyampaian materi yang diberikan dalam pendidikan dan pelatihan sangat baik. Hal ini disebabkan karena pelatih dalam memberikan pendidikan dan pelatihan dalam memberikan materi selalu diiringi dengan praktek langsung tentang materi yang diberikan. Dan dapat disimpulkan bahwa materi yang diberikan kepada karyawan adalah dengan kategori sangat baik.

## **2. Fasilitas Yang Diberikan Kepada Saya Selama Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan Sangat Baik Dan Memadai**

Hasil kuesioner tentang fasilitas yang diberikan kepada saya selama mengikuti Pendidikan dan pelatihan sangat baik dan memadai pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel V.17 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Yang Diberikan Kepada Saya Selama Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan Sangat Baik Dan Memadai**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	5	38
b	Setuju	7	54
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang fasilitas yang diberikan kepada saya selama mengikuti Pendidikan dan pelatihan sangat baik dan memadai adalah 5 responden (38%) dalam kategori sangat setuju, 7 responden

(54%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, umumnya responden memberikan tanggapan baik terhadap fasilitas yang diberikan. Fasilitas yang diberikan baik alat-alat ataupun prasarana yang dibutuhkan karyawan sangat memadai sehingga karyawan selalu mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diberikan. Fasilitas yang diberikan berupa peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan. Dan dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan selama karyawan mengikuti pendidikan dan pelatihan adalah dengan kategori baik.

### **3. Pendidikan Dan Pelatihan Yang Dilaksanakan Dapat Meningkatkan Kemampuan Saya Dalam Bekerja**

Hasil kuesioner tentang pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dapat meningkatkan kemampuan saya dalam bekerja pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut :

**Tabel V.18 Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Yang Dilaksanakan Dapat Meningkatkan Kemampuan Saya Dalam Bekerja**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	7	54
b	Setuju	6	46
c	Ragu-Ragu	-	-
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dapat meningkatkan kemampuan saya adalah 7 responden (54%) dalam kategori sangat setuju, 6 responden (46%) dalam kategori setuju, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dengan demikian umumnya responden memberikan tanggapan sangat baik terhadap pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan. Pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja dan dapat meningkatkan keterampilan serta pengetahuan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Dan dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang diberikan dapat mengurangi kesalahan karyawan dalam bekerja adalah dengan kategori sangat baik.

#### **4. Jenis Dan Bentuk Pendidikan Dan Pelatihan Yang Diberikan Kepada Saya Sangat Baik**

Hasil kuesioner tentang jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat baik pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sebagai berikut :

**Tabel. V.19 Tanggapan Responden Tentang Jenis Dan Bentuk Pendidikan Dan Pelatihan Yang Diberikan Kepada Saya Sangat Baik**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	3	23
b	Setuju	9	69
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*



Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat baik adalah 3 responden (23%) dalam kategori sangat setuju, 9 responden (69%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini dikarenakan pihak bank telah memberikan jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan dengan baik bagi karyawannya, sehingga para karyawan yang baru diterima maupun yang telah bekerja lama memperoleh bekal pengetahuan dan keterampilan yang dapat menunjang dalam pelaksanaan kerja sesuai dengan jenis dan bentuk pekerjaan yang diberikan. Dan dapat disimpulkan bahwa jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan pada karyawan adalah dengan kategori sangat baik.

## 5. Metode Pendidikan Dan Pelatihan Yang Diberikan Kepada Saya Sangat Membantu Pemahaman Saya

Hasil kuesioner tentang metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu pemahaman saya adalah sebagai berikut :

**Tabel V.20 Tanggapan Responden Tentang Metode Pendidikan Dan Pelatihan Yang Diberikan Kepada Saya Sangat Membantu Pemahaman Saya**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	3	23
b	Setuju	9	69
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu pemahaman saya adalah 3 responden (23%) dalam kategori sangat setuju, 9 responden (69%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dengan demikian tanggapan responden terhadap metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu pemahaman saya umumnya sangat baik. Hal ini disebabkan oleh metode yang diberikan telah memenuhi kriteria didalam bekerja. Dan dapat disimpulkan bahwa metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu pemahaman saya adalah dengan kategori baik.

#### **6. Penyampaian Teori Oleh Instruktur Pengajar Selama Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan Mudah Dipahami**

Hasil kuesioner yang dibagikan penulis tentang penyampaian teori oleh instruktur pengajar selama mengikuti pendidikan dan pelatihan mudah dipahami adalah :

**Tabel V.21 Tanggapan Responden Tentang Penyampaian Teori Oleh Instruktur Pengajar Selama Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan Mudah Dipahami**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	4	31
b	Setuju	6	46
c	Ragu-Ragu	3	23
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang penyampaian teori oleh instruktur pengajar selama mengikuti pendidikan dan pelatihan mudah dipahami adalah 4 responden (31%) dalam kategori sangat setuju, 6 responden (46%) dalam kategori setuju, 3 responden (23%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dengan demikian tanggapan responden terhadap penyampaian teori oleh instruktur pengajar selama mengikuti pendidikan dan pelatihan mudah dipahami sangat baik. Hal ini disebabkan oleh adanya penyampaian teori yang disampaikan oleh instruktur pengajar mudah dimengerti dan masuk akal untuk diterima oleh karyawan. Dan dapat disimpulkan bahwa penyampaian teori oleh instruktur pendidikan dan pelatihan adalah dalam kategori baik.

## **7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

Rekapitulasi tentang pendidikan dan pelatihan karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri dapat diikuti penjelasan berikut ini :

**Tabel V. 22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

No	Kinerja	SS	S	R	TS	STS	Jml
1	Pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu dalam pekerjaan saya	7	5	1	-	-	13
2	Fasilitas yang diberikan kepada saya selama mengikuti Pendidikan dan pelatihan sangat baik dan memadai	5	7	1	-	-	13
3	Pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dapat meningkatkan kemampuan saya dalam bekerja	7	6	-	-	-	13
4	Jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat baik	3	9	1	-	-	13
5	Metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada saya sangat membantu pemahaman saya	3	9	1	-	-	13
6	Penyampaian teori oleh instruktur pengajar selama mengikuti pendidikan dan pelatihan mudah dipahami	4	6	3	-	-	13
<b>Jumlah</b>		<b>29</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.8</b>	<b>7</b>	<b>1.12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>37</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Penelitian*

#### **5.2.4 Motivasi**

Motivasi adalah salah satu faktor yang menentukan kinerja seorang karyawan dalam bekerja. Motivasi merupakan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang diwujudkan dengan kesungguhan dalam melaksanakan segala tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Sehubungan dengan konsep diatas, pemberian motivasi kepada karyawannya dalam berbagai bentuk merupakan hal yang wajib dijalankan oleh perusahaan. Dengan adanya perkembangan persaingan usaha menyebabkan

perusahaan menuntut karyawan untuk bekerja lebih giat dikarenakan perkembangan perusahaan dan salah satu bentuk motivasinya adalah meningkatkan kesejahteraan yang baik bagi karyawannya.

Dalam rangka memotivasi karyawan agar mereka bekerja dengan semangat yang tinggi, perusahaan perlu melihat situasi bawahan terutama sudut kebutuhan dan keinginan mereka stidak-tidaknya telah mendapatkan perhatian dari perusahaan. Motivasi terbentuk dari sikap mental seorang karyawan yang siap secara fisik yang dapat memahami tujuan utama dan target kerja yang dicapai sehingga mampu menciptakan situaasi kerja karena sikap mental merupakan hal yang mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

#### **1. Saya Mendapatkan Penghargaan Terhadap Prestasi Kerja Yang Saya Capai Dari Perusahaan**

Hasil kusioner yang dibagikan peneliti tentang saya mendapatkan penghargaan terhadap prestasi kerja yang saya capai dari perusahaan adalah sebagai berikut :

**Tabel V.23 Tanggapan Responden Tentang Saya Mendapatkan Penghargaan Terhadap Prestasi Kerja Yang Saya Capai Dari Perusahaan**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	5	38
b	Setuju	7	54
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang saya mendapatkan penghargaan terhadap prestasi kerja yang saya capai dari perusahaan adalah 5

responden (38%) dalam kategori sangat setuju, 7 responden (54%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## 2. Kebijakan Atasan Saya Dalam Memberikan Motivasi Kerja Kepada Saya Sangat Mendukung Pekerjaan Saya

Hasil kuesioner tentang kebijakan atasan saya dalam memberikan motivasi kerja kepada saya sangat mendukung pekerjaan saya adalah sebagai berikut :

**Tabel V.24 Tanggapan Responden Tentang Kebijakan Atasan Saya Dalam Memberikan Motivasi Kerja Kepada Saya Sangat Mendukung Pekerjaan Saya**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	6	46
b	Setuju	6	46
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang kebijakan atasan saya dalam memberikan motivasi kerja kepada saya sangat mendukung pekerjaan saya adalah 6 responden (46%) dalam kategori sangat setuju, 6 responden (46%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini berarti kebijakan yang diberikan atasan telah baik untuk memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Kebijakan yang diberikan biasanya seperti memberikan perhatian kepada karyawan agar timbul semangat atau minat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Dan dapat disimpulkan

bahwa kebijakan atasan memberikan motivasi kerja pada karyawan adalah dengan kategori baik.

### **3. Cara Yang Dilakukan Atasan Saya Dalam Memberikan Pekerjaan Sehari-hari Kepada Saya Sangat Baik**

Dari hasil kuesioner yang penulis kumpulkan tentang cara yang dilakukan atasan saya dalam memberikan pekerjaan sehari-hari kepada saya sangat baik dapat dilihat sebagai berikut

**Tabel V.25 Tanggapan Responden Tentang Cara Yang Dilakukan Atasan Saya Dalam Memberikan Pekerjaan Sehari-hari Kepada Saya Sangat Baik**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	10	77
b	Setuju	2	15
c	Ragu-Ragu	1	8
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang cara yang dilakukan atasan saya dalam memberikan pekerjaan sehari-hari kepada saya sangat baik adalah 10 responden (77%) dalam kategori sangat setuju, 2 responden (15%) dalam kategori setuju, 1 responden (8%) dalam kategori ragu-ragu, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### 4. Saya Memiliki Dorongan Yang Kuat Dari Dalam Diri Saya Untuk Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan Kepada Saya

Penelitian telah membagikan kuesioner kepada responden tentang saya memiliki dorongan yang kuat dari dalam diri saya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada saya, hasilnya dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel V.26 Tanggapan Responden Tentang Saya Memiliki Dorongan Yang Kuat Dari Dalam Diri Saya Untuk Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan Kepada Saya**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	6	46
b	Setuju	7	54
c	Ragu-Ragu	-	-
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang saya memiliki dorongan yang kuat dari dalam diri saya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada saya adalah 6 responden (46%) dalam kategori sangat setuju, 7 responden (54%) dalam kategori setuju, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini berarti bahwa karyawan terdorong untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dengan diberikannya motivasi yang baik maka para karyawan terdorong untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dan sangat menunjang untuk keberhasilan dirinya didalam bekerja. Dan dapat disimpulkan bahwa dorongan dari dalam diri karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah dengan kategori baik.



## 5. Saya Memiliki Dorongan Dari Dalam Diri Saya Untuk Memperhatikan Prestasi Kerja Yang Baik

Hasil kuesioner tentang saya memiliki dorongan dari dalam diri saya untuk memperhatikan prestasi kerja yang baik dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel V.27 Tanggapan Responden Tentang Saya Memiliki Dorongan Dari Dalam Diri Saya Untuk Memperhatikan Prestasi Kerja Yang Baik**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	9	69
b	Setuju	4	31
c	Ragu-Ragu	-	-
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang saya memiliki dorongan dari dalam diri saya untuk memperhatikan prestasi kerja yang baik adalah 9 responden (69%) dalam kategori sangat setuju, 4 responden (31%) dalam kategori setuju, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan terdorong untuk memperhatikan prestasi kerjanya agar lebih baik dan motivasi yang diberikan dapat membuat karyawan lebih memperhatikan prestasinya didalam bekerja, sehingga pihak bank dapat mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Dan dapat disimpulkan bahwa dorongan untuk memperhatikan prestasi kerja adalah dengan kategori sangat baik.

## 6. Fasilitas Yang Diberikan Kepada Saya Dalam Bekerja Sangat Menunjang Pekerjaan Saya

Dari hasil pembagian kuesioner oleh penulis tentang fasilitas yang diberikan kepada saya dalam bekerja sangat menunjang pekerjaan saya adalah sebagai berikut :

**Tabel V.28 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Yang Diberikan Kepada Saya Dalam Bekerja Sangat Menunjang Pekerjaan Saya**

	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
a	Sangat Setuju	6	46
b	Setuju	7	54
c	Ragu-Ragu	-	-
d	Tidak Setuju	-	-
e	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden tentang fasilitas yang diberikan kepada saya dalam bekerja sangat menunjang pekerjaan saya adalah 6 responden (46%) dalam kategori sangat setuju, 7 responden (54%) dalam kategori setuju, tidak ada satu responden pun yang berada dalam kategori ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## **7. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

Rekapitulasi tentang Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri dapat dilihat dari :

**Tabel V.29 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Motivasi Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

No	Kinerja	SS	S	R	TS	STS	Jml
1	Saya mendapatkan penghargaan terhadap prestasi kerja yang saya capai dari perusahaan	5	7	1	-	-	13
2	Kebijakan atasan saya dalam memberikan motivasi kerja kepada saya sangat mendukung pekerjaan saya	6	6	1	-	-	13
3	Cara yang dilakukan atasan saya dalam memberikan pekerjaan sehari-hari kepada saya sangat baik	10	2	1	-	-	13
4	Saya memiliki dorongan yang kuat dari dalam diri saya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada saya	6	7	-	-	-	13
5	Saya memiliki dorongan dari dalam diri saya untuk memperhatikan prestasi kerja yang baik	9	4	-	-	-	13
6	Fasilitas yang diberikan kepada saya dalam bekerja sangat menunjang pekerjaan saya	6	7	-	-	-	13
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>7</b>	<b>5.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>54</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Penelitian*

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban tentang tanggapan responden mengenai motivasi karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah dapat diperoleh data 4% responden menyatakan ragu-ragu, 42% responden menyatakan setuju dan 54% responden menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan data tersebut faktor yang paling tinggi tentang motivasi karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah cara pemberian pekerjaan sehari-hari oleh atasan, sedangkan faktor yang paling rendah adalah penghargaan terhadap prestasi yang dicapai, faktor lainnya meliputi kebijakan atasan, dorongan dalam menyelesaikan pekerjaan, memperhatikan prestasi kerja dan fasilitas penunjang tetapi yang perlu diperhatikan untuk

ditingkatkan adalah kebijakan atasan dalam memberikan motivasi kepada karyawan.

### **5.3 Kebijakan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri**

Dalam pencapaian kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri juga ada beberapa hal yang menjadi faktor penunjang kinerja karyawan, salah satunya yaitu kebijakan yang terdapat di dalam PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri ini sendiri.

Adapun beberapa kebijakan tersebut yaitu :

- a. Target : para karyawan di tuntut untuk memenuhi target yang terdapat dalam perusahaan dengan cara mencari nasabah sesuai dengan target yang telah ditetapkan atau biasa disebut dengan *Target Fambing* yang setiap bulan diproses di kantor pusat, meningkatkan pelayanan kepada nasabah, menjaga kualitas pelayanan serta mengatur efisiensi biaya atau cara untuk meningkatkan laba. Target tersebut juga terdapat dalam bentuk Surat Edaran sampai pada keputusan Direksi.
- b. Absen : dalam PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri ada 2 kali proses absen, yaitu pada pagi masuk kerja dan pulang kerja, apabila terlambat atau tidak menggunakan absen baik pagi maupun sore hari maka konsekuensinya yaitu tidak dapat mencairkan uang makan/tidak dibayar.
- c. Breafing : memberikan pengarahan kepada para karyawan apabila terjadi suatu kesalahan, minimal 2 kali dalam 1 minggu dan maksimalnya setiap pagi.

- d. Fasilitas : fasilitas yang didapat oleh karyawan yaitu rumah untuk pimpinan, kendaraan operasional untuk pimpinan dan bagi karyawan mendapatkan bonus disamping uang gaji.

#### 5.4 Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari populasi yang merupakan keseluruhan karyawan yang bekerja pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri. Adapun karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.

**Tabel V.30 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Tahun 2011</b>
Strata I	10
Diploma III	2
SMA	1
Jumlah	13

*Sumber : PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri*

Dari tabel diatas terlihat tingkat pendidikan merupakan suatu karakteristik yang harus diperhatikan oleh perusahaan, oleh karena itu keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan.

Pada umumnya karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah berlatar belakang pendidikan Strata I, dari tabel diatas dapat terlihat 10 orang responden dengan tingkat pendidikan Strata I atau sekitar 77 %, tingkat pendidikan yang Diploma III sebanyak 2 orang atau sekitar 15 %, dan dari tingkat pendidikan SMA hanya 1 orang atau 8 %. Dengan demikian, pada umumnya responden memiliki tingkat pendidikan yang memadai, sehingga dianggap mampu untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan sehubungan dengan penelitian ini.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pada uraian bab-bab sebelumnya dari hasil jawaban kuesioner yang disampaikan dan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri, maka penulis mengambil kesimpulan dan saran-saran yang mungkin bisa dipertahankan sekaligus menjadi masukan bagi pihak bank khususnya dalam meningkatkan kinerja karyawan, sebagai berikut :

#### **6.1 Kesimpulan**

##### **1. Tingkat Kinerja Karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri**

Jumlah nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri tersebut cenderung bertambah. Sedangkan realisasi laba yang diperoleh bank ini mampu melampaui target yang direncanakan pada setiap tahun, khususnya selama tahun 2009 – 2011, disini dapat dilihat bahwa PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri ini telah berhasil mencapai kinerja yang terbukti dari mempunyai PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri melampaui target yang direncanakan.

Pada tahun 2011 PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri juga mendapatkan beberapa penghargaan dari MRI.

##### **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri.**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah kemampuan, motivasi, pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban tentang tanggapan responden mengenai faktor kemampuan, faktor motivasi, faktor pendidikan dan pelatihan adalah: Tanggapan responden tentang kemampuan karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri yang menjawab sangat setuju sebanyak 22%, yang menjawab setuju 65% dan yang menjawab ragu-ragu 8%. Dan dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sangat baik yang meliputi penempatan jabatan, keahlian dalam menggunakan peralatan, bekerja sesuai prosedur, dapat mengatasi masalah yang ada, disiplin dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

Tanggapan responden tentang pendidikan dan pelatihan karyawan, yang menjawab sangat setuju 37%, yang menjawab setuju 54% dan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9%. Dan dapat disimpulkan pendidikan dan pelatihan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah baik, yang meliputi materi pendidikan, fasilitas, meningkatkan kemampuan, jenis dan bentuk pendidikan, metode pendidikan serta penyampaian teori oleh instruktur.

Tanggapan responden tentang motivasi karyawan yang sangat setuju 54%, setuju 42% dan ragu-ragu 4%. Dan dapat disimpulkan bahwa

motivasi karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah sangat baik, yang meliputi penghargaan, kebijakan atasan, cara atasan dalam memberikan pekerjaan, dorongan dari dalam diri, memperhatikan prestasi kerja dan fasilitas penunjang.

Dari ketiga faktor ini yang lebih menonjol dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu faktor pendidikan dan pelatihan, dari data yang didapatkan salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas kinerja Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri adalah mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan yaitu dengan memberikan pelatihan dan pendidikan pada karyawan baru maupun karyawan yang naik jabatan. Diharapkan para peserta yang diberikan pelatihan dapat mengikuti dengan sungguh-sungguh sehingga nantinya bisa meningkatkan peran perbankan di masyarakat, dan dapat menjadi bank yang terkemuka berkembang sesuai amanah pemegang saham dapat di wujudkan.

### 3. Kebijakan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Duri.

Dalam pencapaian kinerja karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri juga ada beberapa hal yang menjadi faktor penunjang kinerja karyawan, salah satunya yaitu kebijakan yang terdapat di dalam PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri ini sendiri. Kebijakannya dilihat dari target, absen, breafing dan memberikan fasilitas.



## 6.2 Saran-Saran

1. Pimpinan hendaknya memperhatikan dan meningkatkan kinerja karyawan yang sudah dicapainya sehingga kedua belah pihak, baik pihak bank dan karyawan saling menguntungkan dalam pencapaian kinerja yang baik.
2. Pihak bank hendaknya lebih memperhatikan kemampuan karyawan dengan cara memberikan latihan dalam bekerja agar karyawan dapat meningkatkan kemampuan yang dimilikinya sehingga pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dapat diselesaikan dengan baik.
3. Pihak bank dalam memberikan motivasi hendaknya lebih ditingkatkan lagi dengan cara memberikan perhatian kepada karyawan agar timbul semangat dan minat untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga tercapainya hasil kerja yang diinginkan.
4. Pihak bank dalam memberikan pendidikan dan pelatihan hendaknya lebih memperhatikan kebutuhan karyawan sehingga metode, materi, jenis dan bentuk pendidikan dan pelatihan dan dalam penyampaian teori dapat diterima dengan baik oleh karyawan sehingga tercapainya hasil kerja yang diinginkan.
5. Diharapkan upaya yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri untuk meningkatkan kinerja karyawannya, semoga terus dapat ditingkatkan dan dapat memberi kepuasan, sesuai dengan yang diinginkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Muhaimin, Yahya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 2002.
- Adisasmita, Rahardjo, 2011, *Manajemen Pemerintah Daerah*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Al-Qur'an dan Terjemahan. C.V Toha Putra. Semarang
- Ari Kunto, Suharsimi, 1990, *Manajemen Penelitian*, Reka Cipta, Jakarta
- Barthos, Basir, *Managemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Bruce, Anne, 2007, *Membangun Tempat Kinerja Bersemangat Tinggi*, Serambi, Jakarta
- Faustino Kardoso Gomes, *Managemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kelima, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2002.
- Ika.utjakarta.blogspot.com/2009/11/makalah-evaluasi-kinerja-2.html
- Irawan, Prasetya. *Logika dan Prosedur Penelitian* Cetakan Keenam. STIA-LAN Press, Jakarta, 2004.
- J. Suprianto, MA, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Ketujuh, Biro Pusat Statistik, Penerbit Erlangga, 2006.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cetakan Pertama, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Nogi, Hessel Tangkilisan, 2000, *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*, Lukman Offset, Yogyakarta
- Notoadmojo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2003.

Samsudin, Sadili. H, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kesatu, Penerbit Pustaka Setia, Bandung, 2006.

Sedarmayanti, *Sumber Daya dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2011.

Siagian, P. Sondang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

Simamora, Hendri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Jakarta, 2005.

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Zulkifli, *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*.Pekanbaru.UIR Press,2005